

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRAC .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Universitas Telkom.....	1
1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Universitas Telkom.....	2
1.1.3 Direktorat Keuangan Universitas Telkom .....	3
1.1.4 Komponen Biaya Pendidikan.....	4
1.2 Latar Belakang .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.5 Tujuan Penelitian .....	13
1.6 Manfaat Penelitian .....	13
1.7 Sistematika Penulisan Tesis .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	16
1.1. Tinjauan Pustaka .....	16
1.1.1. Manajemen Strategi .....	16
1.1.2. Level Strategy .....	17
1.1.3. Business Process Reengineering.....	18
1.1.4. Konsep Business Process Reengineering .....	19
1.1.5. Faktor yang Mempengaruhi Business Process Reengineering .....	20
1.1.6. Biaya Pendidikan .....	22
1.1.7. Komponen Biaya Pendidikan.....	23
1.1.8. Culture.....	24

1.1.9.	Fungsi Budaya Organisasi .....	24
1.1.10.	Leadership .....	25
1.1.11.	Gaya Kepemimpinan.....	26
1.1.12.	Kapabilitas TI.....	26
1.1.13.	Penelitian Terdahulu .....	27
1.2.	Kerangka Pemikiran.....	36
1.3.	Ruang Lingkup Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	38
3.1.1.	Konteks Penelitian .....	39
3.1.1.1.	Tel-U Care.....	39
3.2.	Operasional Variabel / Panduan Pertanyaan .....	40
3.3.	Tahapan Penelitian .....	44
3.4.	Populasi dan Sampel .....	46
3.4.1.	Sampling Kualitatif.....	47
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	48
3.5.1.	Metode Pengumpulan Data .....	48
3.5.2.	Desain Wawancara.....	48
3.5.3.	Sumber Data.....	51
3.6.	Uji Validitas .....	52
3.7.	Teknik Analisis Data dan Penarikan Kesimpulan.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
4.1.	Karakteristik Narasumber .....	56
4.2.	Uji Keabsahan Data.....	57
4.3.	Hasil Penelitian .....	58
4.3.1.	Proses sebelum BPR .....	58
4.3.1.1.	Studi Dokumentasi dan observasi .....	58
4.3.1.2.	Hasil Wawancara Sebelum BPR.....	62
4.3.1.3.	Proses Bisnis penundaan sebelum BPR (Manual) .....	66
4.3.2.	Proses Setelah BPR.....	67
4.3.2.1.	Proses setelah BPR.....	67
4.3.2.2.	Gambar aplikasi / dokumentasi/Data/grafik per tahun.....	69

4.3.2.3.	Hasil Wawancara setelah implementasi BPR .....	73
4.3.3.	Evaluasi implementasi BPR (sebelum dan sesudah) .....	83
4.3.4.	Tantangan yang dialami dari implementasi BPR.....	88
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
DAFTAR PUSTAKA .....		103
LAMPIRAN VERBATIM WAWANCARA.....		109