

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	6
I.3    Tujuan Penelitian.....	6
I.4    Batasan dan Asumsi Penelitian .....	6
I.5    Manfaat Penelitian.....	7
I.6    Sistematika Penulisan .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
II.1    Kajian Penelitian Terdahulu .....	9
II.2    Literatur.....	11
II.2.1 <i>Business Process Reengineering</i> .....	11
II.2.1.1  Proses .....	12
II.2.1.2  Orang .....	12
II.2.1.3  Teknologi .....	13
II.2.2 <i>Design Thinking</i> .....	13
II.2.2.1 <i>Empathize</i> .....	14

II.2.2.2	<i>User Research</i> .....	14
II.2.2.3	<i>Empathy Map</i> .....	15
II.2.2.4	<i>Define</i> .....	16
II.2.2.5	<i>Ideate</i> .....	17
II.2.2.6	<i>Prototype</i> .....	18
II.2.3	<i>Flow Process</i> .....	19
II.2.4	PT Telkomsel.....	20
II.3	Alasan Pemilihan Metode.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>27</b>
III.1	Sistematika Perancangan .....	27
III.1.1	Tahap Pendahuluan.....	27
III.1.2	Tahap Pengumpulan Data .....	28
III.1.3	Tahapan Perancangan Sistem .....	29
III.1.4	Tahap Hasil dan Pembahasan .....	30
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....		<b>33</b>
IV.1	Pengumpulan Data.....	33
IV.1.1	Profil Perusahaan.....	37
IV.1.2	Struktur Organisasi .....	39
IV.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	39
IV.2	Pengolahan Data .....	40
IV.2.1	Tahap <i>Empathize</i> .....	40
IV.2.2	Tahap <i>Define</i> .....	41
IV.2.3	Tahap <i>Ideate</i> .....	45
IV.2.4	Tahap <i>Prototype</i> .....	50
IV.1.4	Tahap <i>Test</i> .....	55
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>58</b>
V.1	Analisis Perbandingan Proses Eksisting dan Usulan .....	58

<b>V.1.1</b>	<b>Identifikasi Masalah pada Proses Eksisting .....</b>	<b>58</b>
<b>V.1.2</b>	<b>Keunggulan Proses Usulan.....</b>	<b>59</b>
<b>V.2</b>	<b>Hasil Uji Simulasi.....</b>	<b>61</b>
<b>V.3</b>	<b>Dampak Perubahan Terhadap Efisiensi Operasional.....</b>	<b>61</b>
<b>V.4</b>	<b>Validasi dan Feedback dari Stakeholder .....</b>	<b>62</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
<b>VI.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>63</b>
<b>VI.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>67</b>