

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.6 Kerangka Berpikir	4
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Literatur.....	6
2.2 Dasar Teori	9
2.2.1 Proses Bisnis	9
2.2.2 Pemodelan Proses Bisnis dengan Business Process Modelling Notation (BPMN).....	9
2.3 Jenis Maturity Model.....	11
2.3.1 Business Process Management (BPM)	11
2.3.2 Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM)	13
2.3.3 <i>Capability Maturity Model Integration</i> (CMMI).....	17
2.4 Gap Analysis	21

2.5	Analisis Masalah	21
2.5.1	Analisis Sebab-Akibat.....	21
2.5.2	<i>Work System Method</i>	22
BAB III		25
METODE PENELITIAN.....		25
4.1	Rencana Penelitian	25
3.1.1	Rencana Penelitian Akan dilakukan di Divisi E-Banking-Bank XYZ	25
3.1.2	Tempat Penelitian.....	25
3.1.3	Waktu Penelitian	25
4.2	Gambaran Umum Objek Penelitian	25
3.2.1	Profil Organisasi.....	25
4.3	Teknik Pengumpulan Data	29
4.4	Tahapan Penelitian	29
3.4.1	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	29
3.4.2	Studi Literatur	30
3.4.3	Pengumpulan Data	30
3.4.4	Analisis Data	30
3.4.5	Hasil Akhir Penelitian	30
3.4.6	Kesimpulan.....	31
4.5	Metode Penelitian.....	31
3.5.1	Proses Identifikasi	31
3.5.2	Proses Penemuan Proses	31
3.5.3	Proses Analisis	31
3.5.4	Proses Desain Ulang.....	33
4.6	Area Penilaian	33
3.6.1	Kuesioner	33
3.6.2	Wawancara	36
3.6.3	BPMM.....	36
BAB IV		38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Ruang Lingkup Pengukuran Tingkat Kematangan	38
4.1.2	Proses Identifikasi	38
4.1.3	Proses Pemodelan.....	38
4.1.4	Proses Analisis Model Bisnis Menggunakan Framework WSF	43

4.2	Pengolahan Data Hasil Penelitian	44
4.2.1	Pengambilan Data Responden.....	45
4.2.2	Penetapan Responden.....	46
4.3	Penilaian Kematangan Proses Bisnis	46
4.3.1	Deskripsi Responden.....	47
4.3.2	Analisis Kematangan Proses Bisnis setiap Area	48
4.3.3	Teknik Pengumpulan Data	56
4.3.4	Pemetaan Analisis Gap.....	59
4.3.5	Rekomendasi Perbaikan Gap	60
4.3.6	Tahap Rekomendasi Roadmap.....	62
BAB V		64
KESIMPULAN.....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	64
Daftar Pustaka.....		65
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup		67
Lampiran 2. Hasil Kuesioner		68
Lampiran 3. Hasil Wawancara.....		74