



## DAFTAR ISI

INTISARI.....	1
<i>ABSTRACT</i> .....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. LATAR BELAKANG.....	3
1.2. RUMUSAN MASALAH .....	7
1.3. PERTANYAAN PENELITIAN .....	7
1.4. TUJUAN PENELITIAN .....	8
1.5. MANFAAT PENELITIAN .....	8
1.6. LINGKUP PENELITIAN .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. KONSEP <i>BUSINESS MATURITY MODEL</i> .....	9
2.2 KONSEP <i>OBJECTIVE KEY RESULTS</i> (OKR).....	13
2.3. KERANGKA PEMIKIRAN.....	16
BAB III METODA PENELITIAN.....	18
3.1. DESAIN PENELITIAN .....	18
3.2. METODA PENGUMPULAN DATA .....	18
3.3. METODA ANALISIS DATA .....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. JENIS-JENIS UJI.....	31
4.2. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	33
4.2.1. Pembahasan Tingkat Kematangan sistem manajemen lini bisnis <i>rest area</i> PT XYZ.....	33
4.2.2 Pembahasan <i>Objective Key Results</i> (OKR) .....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. KESIMPULAN.....	72
5.2. SARAN .....	73
5.3. KETERBATASAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## DAFTAR TABEL



- Tabel 1, Laporan Laba/Rugi PT XYZ tahun 2021
- Tabel 2. Rencana penilaian menggunakan *Business Process Maturity Model*
- Tabel 3. Hasil penilaian Maturity Rating seluruh Aspek
- Tabel 4. Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Profitabilitas
- Tabel 5. Indeks Kepuasan Pelanggan rest area PT XYZ tahun 2020-2022
- Tabel 6. Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Indeks Kepuasan Pelanggan
- Tabel 7, Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Sistem Pengaduan Layanan
- Tabel 8. Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Proses Bisnis
- Tabel 9. Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Sumber Daya Manusia
- Tabel 10. Tabel Kriteria Peringkat Maturitas untuk Indikator Teknologi
- Tabel 11. Tabel Kriteria Peringkat Maturitas untuk Indikator *Customer Focus*
- Tabel 12. Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Perencanaan Strategis
- Tabel 13. Klasifikasi Peringkat Maturitas untuk Indikator Etika Bisnis
- Tabel 14. Klasifikasi Peringkat Maturitas untuk Indikator *Stakeholder Relationship*
- Tabel 15. Klasifikasi Peringkat Maturitas untuk Indikator Manajemen Risiko
- Tabel 16. Tabel Kriteria Peringkat Maturitas untuk Indikator Pengawasan dan Pelaporan
- Tabel 17. Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Keterlibatan Pengguna Jasa
- Tabel 18. Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Proses Inovasi
- Tabel 19. Klasifikasi Peringkat Maturitas Indikator Manajemen Pengetahuan
- Table 20. Klasifikasi Peringkat Maturitas Rating Indikator Manajemen Perubahan
- Tabel 21. Tabel Kriteria Peringkat Maturitas untuk Indikator *Environmental Footprint Management*
- Tabel 22. Tabel Kriteria Peringkat Maturitas untuk Indikator Penggunaan Sumber Daya
- Tabel 23. Rumusan OKR
- Tabel 24. *Taskboard* OKR pada tim bisnis

#### DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1, Skor *Maturity Level*
- Grafik 2, Fokus *Obejective and Key Result*

#### LAMPIRAN

- Lampiran 1. Realisasi Laba/Rugi PT XYZ
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara
- Lampiran 3, Analisa Konten