

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>x</b>
<b>Intisari.....</b>	<b>xi</b>
<b><i>Abstract</i> .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.6. Lingkup Penelitian .....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1. Business Process .....	10
2.1.1. <i>Business Process Management</i> .....	14
2.1.2. <i>Business Process Management Maturity Model</i> .....	15
2.1.3. <i>Leavitt's Diamond</i> .....	28
2.2. Struktur dan Budaya Organisasi .....	33
2.2.1. Struktur Organisasi .....	33
2.2.2. Budaya Organisasi .....	36
<b>BAB III.....</b>	<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Desain Penelitian.....	39

3.2. Metode Pengumpulan Data .....	39
3.3. Metode Analisis Data .....	39
3.4. Profil Kasus .....	40
3.4.1. Profil Organisasi .....	40
3.4.2. Proses Pengajuan Diskon Manual .....	42
<b>BAB IV .....</b>	<b>45</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1. Proses Pengajuan Diskon Manual .....	45
4.1.1. Proses Pengajuan Diskon Manual Saat Ini .....	45
4.1.2. Ajuan Perubahan Proses Pengajuan Diskon Manual .....	47
4.2. Analisis Model Leavitt's Diamond .....	53
4.2.1. Analisis Tugas ( <i>Tasks</i> ) .....	53
4.2.2. Analisis Orang ( <i>People</i> ) .....	58
4.2.3. Analisis Struktur ( <i>Structure</i> ) .....	69
4.2.4. Analisis Teknologi ( <i>Technology</i> ) .....	71
4.2.5. Analisis Dampak Perubahan .....	73
<b>BAB V .....</b>	<b>75</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	76
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengajuan Diskon Manual Periode April-Desember 2018 .....	6
Tabel 2.1 Dimensi <i>Business Process Management Maturity Model</i> .....	20
Tabel 2.2 Perbedaan Struktur Organisasi Centralized dan Decentralized .....	35
Tabel 3.1 Pembagian Center per <i>Regional Director</i> .....	49
Tabel 3.2 Pengajuan Diskon Manual Periode April-Desember 2018 .....	51
Tabel 4.1 <i>Approved Manual Discount</i> April-December 2018 .....	56
Tabel 4.2 Simulasi pengurangan task RD jika dilakukan sebagian delegasi approval ke CD .....	57
Tabel 4.3 Pengaruh Pendelegasian <i>Discount</i> terhadap <i>Revenue</i> April-December 2018.....	58
Tabel 4.4 Pemetaan tugas <i>sales</i> dengan <i>Use Case</i> pada <i>business system</i> .....	63
Tabel 4.5 Pemetaan tugas <i>Center Director</i> dengan <i>Use Case</i> pada <i>business system</i> .....	65
Tabel 4.6 Pemetaan tugas <i>Regional Director</i> dengan <i>Use Case</i> pada <i>business system</i> .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi EF Kids & Teens .....	2
Gambar 1.2 Proses Pengajuan Diskon Manual pada EF Kids & Teens .....	4
Gambar 1.3 Modul pada EF Kids & Teens CRM System .....	5
Gambar 2.1 Tahapan Business Process Management Maturity Model (Jeston dan Nelis, 2008) .....	20
Gambar 2.2 <i>Business Process Management Capability Area</i> (Jeston dan Nelis, 2008) .....	25
Gambar 2.3 <i>Leavitt's Diamond</i> .....	29
Gambar 2.4 <i>Organizational Interaction Model</i> (Wigand, 2007) .....	32
Gambar 2.5 <i>Model Socio-Technical Analysis</i> (Newman dan Zhu, 2007) .....	33
Gambar 2.6 <i>Competing Value Framework</i> (Kinicky dan Fugate, 2017) .....	37
Gambar 3.1 Proses Pengajuan Diskon Manual pada EF Kids & Teens .....	44
Gambar 4.1 <i>Logic Approval Assigment</i> untuk Pengajuan Diskon Manual saat ini .....	46
Gambar 4.2 Perubahan <i>Logic Approval Assigment</i> untuk Pengajuan Diskon Manual .....	52
Gambar 4.3 Diagram <i>Use Case Business system</i> Terkait Aktivitas Sales .....	54
Gambar 4.4 <i>Struktur Organisasi EF Kids &amp; Teens</i> .....	69
Gambar 4.5 <i>Struktur Organisasi EF Kids &amp; Teens</i> pada Tingkat Sekolah .....	70
Gambar 4.6 Pembagian sekolah untuk masing-masing <i>Regional Director</i> .....	71
Gambar 4.7 Struktur Data pada <i>Business system</i> .....	72
Gambar 4.8 <i>Gap pada Technology-Tasks, Structure- People, Structure-Tasks, Tasks-People</i> .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Estimasi <i>Revenue</i> dari Hasil Simulasi <i>Discount</i> .....	79
Lampiran 2 <i>Job Profiles &amp; Competency Sets</i> .....	82