

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional saat ini menjadi salah satu kegiatan penting dalam memenuhi kebutuhan negara serta dalam meningkatkan devisa sehingga dapat meningkatkan perekonomian negara tersebut. Devisa dapat diperoleh dari kegiatan ekspor produk serta jasa ke luar negeri. Apabila luas pasar dari produk serta jasa suatu negara semakin luas maka negara akan menghasilkan devisa dengan nilai yang lebih tinggi, sehingga dapat memperlancar pembangunan negara. Dalam memenuhi kebutuhan pasar domestik serta menstabilkan harga, Indonesia juga harus mengimpor banyak komoditi dari luar negeri. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perekonomian Indonesia sangat dipengaruhi kondisi ekonomi asing sebagai rekan dalam melaksanakan proses perdagangan internasional.

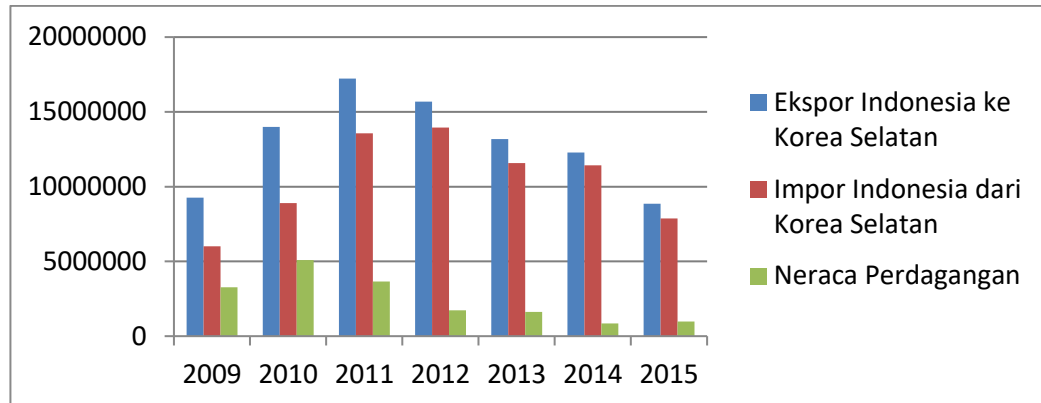
Kondisi perdagangan internasional dewasa ini berkembang sangat pesat dan banyak dipengaruhi oleh faktor ekonomi makro yang susah untuk dikendalikan, Hal tersebut mendorong lahirnya inovasi serta kebijakan yang berimbang pada kondisi pasar bebas yang semakin kompetitif . Lahirnya berbagai aturan serta kesepakatan bilateral maupun multilateral berpotensi menjadi peluang atau ancaman dalam proses perdagangan antar-negara. Kerja sama ekonomi antar-negara menjadi penting dalam mendukung peningkatan transaksi perdagangan. kerja sama tersebut mengatur bentuk kebijakan dan aturan perdagangan yang menguntungkan negara yang melakukan kesepakatan. Kebijakan serta aturan tersebut diharapkan dapat memperlancar kegiatan ekspor dan impor serta menciptakan iklim perdagangan yang kondusif dengan simbiosis yang saling menguntungkan. Dampak dari kerjasama tersebut adalah peningkatan nilai transaksi perdagangan dalam negeri sehingga semakin tinggi.

Era perdagangan bebas seperti AFTA (*Asian Free Trade Area*), APEC (*Asian Pasific Economic Cooperation*), dan dengan ditandatangani berbagai macam persetujuan bilateral maupun multilateral yang pada intinya untuk mendukung

persaingan bebas dalam perdagangan seperti GATT (*General Agreement on Tariffs and Trade*), MEE (*Masyarakat Ekonomi Eropa*), MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN), dan sebagainya. Dalam rangka menyikapi era persaingan bebas tersebut, pemerintah mulai menata ulang strategi persaingan terutama dalam menyikapi dan mengadaptasi pesatnya perkembangan teknologi secara global.

Korea Selatan merupakan salah satu mitra strategis yang penting bagi Indonesia. Hubungan dan kerja sama bilateral kedua negara meningkat tajam dalam dekade terakhir ini terutama sejak kedua negara memasuki kemitraan strategis yang ditandai dengan penandatanganan *Joint Declaration on Strategic Partnership* oleh Presiden RI Soesilo Bambang Yudhoyono dan Presiden Korsel Roh Moo Hyun pada tanggal 4 Desember 2006 di Jakarta. *Joint Declaration* mencakup 3 (tiga) pilar kerjasama, yaitu: 1) kerjasama politik dan keamanan, 2) kerjasama ekonomi, perdagangan dan investasi; dan 3) kerjasama sosial budaya.

Ketiga bentuk kerjasama tersebut mendorong pemerintah Indonesia untuk menempatkan beberapa perwakilan di Korea Selatan diantara adalah *Indonesian Trade Promotion Center-Busan* yang berada dibawah supervisi Direktorat Jenderal Pengembangan Ekspor Nasional (Dirjen PEN)-Kementerian Perdagangan Indonesia dan juga memiliki kewenangan untuk berkoordinasi langsung dengan KBRI (Kedutaan Besar Republik Indonesia)-Seoul, sebagai kantor pusat perwakilan pemerintahan Indonesia di Korea Selatan. Adapun fungsi utama ITPC Busan adalah sebagai mediator antara perusahaan eksportir Indonesia dengan perusahaan importir Korea Selatan supaya proses kerjasama ekspor dari Indonesia ke Korea Selatan senantiasa meningkat dan stabil. Namun kondisi perekonomian dunia yang tidak menentu pada tahun-tahun terakhir membuat pemerintah Indonesia harus menata ulang strategi persaingan dalam berkompetisi dalam era perdangan bebas, dimana kondisi neraca perdagangan diantara kedua negara mengalami penurunan sejak tahun 2011 seperti yang dapat kita lihat pada gambar 1.1 dibawah ini :



**Gambar 1.1**

### **Grafik Transaksi Perdagangan antara Indonesia dengan Korea Selatan**

Sumber : [www.kita.org](http://www.kita.org)

Grafik diatas menjelaskan bahwa secara keseluruhan, terdapat penurunan transaksi ekspor-impor diantara Indonesia dan Korea Selatan mulai dari tahun 2012. Pada tahun 2010 neraca perdagangan Indonesia-Korea mengalami surplus tertinggi dengan nilai transaksi sebesar US\$ 5,088,549,000 dengan nilai ekspor sebesar US\$ 13,985,848,000 dan impor US\$ 8,897,299,000. Pada tahun berikutnya di Tahun 2011, nilai transaksi ekspor-impor meningkat dan berada pada titik tertinggi dimana nilai ekspor mencapai transaksi senilai US\$ 17,216,374,000 dengan nilai impor sebesar US\$ 13,564,498,000, namun kondisi ini tidak bertahan di tahun-tahun selanjutnya karena pada tahun 2012 nilai ekspor Indonesia mulai menurun ke angka US\$ 15,676,272,000 dan impor juga menurun menjadi US\$ 13,955,030,000.

Kondisi tersebut merupakan gambaran bahwa kerjasama ekonomi diantara kedua negara apabila dilihat dari sisi nilai transaksi perdagangan memiliki tren yang negatif dari tahun 2011. Adapun neraca perdagangan Korea Selatan pada tahun 2015 mencapai US\$ 963,255,476,000 dengan mengalami surplus sebesar US\$ 90,257,566.

Fenomena tersebut menjadi perhatian Indonesian Trade Promotion Center (ITPC) yang memiliki tugas serta tanggung jawab dalam meningkatkan nilai ekspor nasional khususnya ke Korea Selatan, walaupun kinerja ekspor Indonesia ke

Kalfajrin Kurniaji, 2017

**ANALISIS REKAYASA ULANG DIMENSI FISIK/TEKNIK (PHYSICAL/TECHNICAL LAYER) TERHADAP KINERJA ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Korea Selatan bukan hanya satu-satunya indikator yang diteliti sebagai *outcomes* dari upaya peningkatan kinerja ITPC Busan.

Bentuk kerjasama perdagangan antara Indonesia-Korea Selatan menjadi salah satu hal yang menarik untuk diteliti karena Korea saat ini merupakan negara peringkat 11 dunia dengan daya beli terbaik, sedangkan di Asia berada pada posisi ke-3 setelah Jepang dan China. Korea Selatan tergabung dalam OECD (Organization of Economic Cooperation Development) serta G20. Ekonomi Korea ditopang oleh sektor industri modern yang memiliki nilai tambah yang tinggi. Sektor industry tersebut disuplai oleh negara-negara penyedia bahan baku material, salah satunya adalah Indonesia.

ITPC Busan adalah organisasi perkawilan Kementerian perdagangan Indonesia di Korea Selatan yang berdiri sejak tahun 2009. ITPC Busan merupakan organisasi publik yang melayani jasa informasi perdagangan antar Indonesia-Korea yang masih mengoperasikan proses pelayanannya dengan metode yang cenderung konservatif dan kurang dinamis terhadap perkembangan teknologi. Hal tersebut ditandai dengan minimnya inovasi serta pembaharuan dari proses bisnis utama tanpa melibatkan teknologi terbaru. Manajemen puncak berasumsi bahwa proses tersebut harus dievaluasi dalam mengupayakan peningkatan kinerja pelayanan secara drastis. Terdapat beberapa aspek yang ditinjau ulang dan dinilai tidak efektif sehingga harus menerapkan rekayasa ulang proses bisnis.

Dalam organisasi publik, terdapat kesulitan dalam menentukan alat ukur kinerja yang sesuai. Bila dikaji dari tujuan dan misi utama dari suatu organisasi public, maka diketahui bahwa tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik. Ukuran kinerja organisasi publik terlihat sederhana, namun tidaklah demikian kenyataannya, karena hingga kini belum ditemukan kesepakatan tentang ukuran kinerja organisasi publik. Berkaitan dengan kesulitan yang terjadi dalam pengukuran kinerja organisasi publik ini dikemukakan oleh Dwiyanto (2008,49) ialah sebagai berikut:

“Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki *stakeholders* yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta. Stakeholders dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu dengan yang lainnya, akibatnya ukuran kinerja organisasi publik dimata para *stakeholders* juga menjadi berbeda-beda” (Dwiyanto, 2008: 49).

Berdasarkan pendapat diatas bahwa untuk mengukur kinerja organisasi publik cukuplah sulit karena bersifat multidimensional karena *stakeholder* memiliki kepentingan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan mereka masing-masing. Beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya *Reformasi kebijakan Publik* indikator-indikator atau kriteria-kriteria kinerja organisasi publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

Dalam rangka peningkatan serta evaluasi kinerja ITPC Busan, maka manajemen puncak berinisiatif untuk merencanakan ulang dimensi *Physical technical layer* diantaranya adalah struktur proses, struktur teknologi dan struktur organisasi yang diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja organisasi secara drastis.

Perkembangan teknologi informasi dewasa ini telah merubah paradigma bisnis dan berdampak pada perkembangan keilmuan. Internet menjadikan dunia seakan-akan datar dan sempit karena informasi dapat berkembang serta mengalir dengan sangat cepat. Hal ini menjadikan situasi perdagangan internasional menjadi lebih dinamis. Importir dapat dengan mudah mengakses melalui internet perusahaan eksportir di seluruh dunia dalam memenuhi kebutuhan mereka di pasar di Korea Selatan dengan waktu yang relatif singkat. Pemanfaatan teknologi informasi pada proses bisnis telah membuat pergeseran paradigma dalam berbagai aspek bisnis. Kecepatan dan ketepatan merupakan faktor penting dalam memenangkan persaingan bisnis antar negara yang semakin kompetitif.

Menurut Hammer dan Champy (1995:27) *Rekayasa ulang proses bisnis (business process reengineering)* adalah Peninjauan kembali secara fundamental serta mendisain ulang proses organisasi secara radikal, dalam rangka mencapai peningkatan yang dramatis dari sisi kinerja seperti biaya, pelayanan dan kecepatan. Andrews dan Stalick (1994:3) membagi *Rekayasa ulang proses bisnis (Business process reengineering)* menjadi sembilan dimensi yang diklasifikasikan menjadi tiga layer, dimana layer yang paling terkonsentrasi serta mudah duntuk direkayasa adalah *Physical/Technical layer*.

Dimensi *Physical technical layer* merupakan dimensi yang mudah direkayasa meliputi :

a. Struktur proses

Struktur proses terdiri dari proses bisnis, hasil, kebijakan, praktik dan prosedur yang mendukung proses. (Struktur proses adalah apa, kapan dan bagaimana pekerjaan dilakukan). Proses dapat dipicu oleh peristiwa internal siklus waktu, atau rangsangan eksternal.

Beberapa proses mungkin melibatkan pihak lain secara informal untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Hal tersebut merupakan alasan mengapa kita perlu rekayasa ulang proses bisnis karena tidak ada organisasi yang memiliki proses yang identik sama.

Proses jasa yang disuguhkan oleh ITPC Busan berupa bisnis *inquiry*, promosi, serta pameran. Bisnis *Inquiry* meliputi kegiatan dalam menyampaikan jasa informasi produk serta perusahaan yang berhubungan dengan proses perdagangan diantara Indonesia-Korea baik secara langsung maupun melalui email. Pada umumnya, *Inquiry* terbagi menjadi dua kategori yaitu Permintaan (*Demand*) dan Penawaran (*Supply*). Produk dari *inquiry* adalah informasi dimana sebelumnya tidak terdapatnya proses validasi dalam memverifikasi kebenaran informasi tersebut. Staff hanya mengirimkan data yang tersedia pada database ITPC tanpa ada upaya untuk memeriksa kebenaran data tersebut.

Proses *inquiry* model tersebut tidak membutuhkan banyak waktu serta tenaga,

namun dinilai kurang efektif dalam mempertemukan Eksportir serta Importir yang bersangkutan dalam menjalin kesepakatan bisnis. Kondisi tersebut merupakan masalah krusial dalam proses bisnis karena menunjukkan dari kualitas produk serta layanan yang kurang optimal.

Proses promosi pada awalnya meliputi kegiatan rutin dari Direktur ITPC Busan untuk melakukan kunjungan bisnis dalam rangka agenda business matching ke beberapa lokasi untuk mempromosikan secara langsung produk serta perusahaan Indonesia yang berhubungan dengan Importir Korea tersebut. Direktur ITPC Busan sesekali ditemani oleh staff lokal Korea membawa beberapa sampel serta brosur produk Indonesia untuk ditawarkan barangkali Importir tersebut berminat untuk mengimpor produk tersebut. Proses promosi tersebut memakan banyak waktu serta tenaga dan dinilai kurang efektif.

Proses pameran di ITPC Busan meliputi agenda dalam memfasilitasi perusahaan eksportir Indonesia dalam mengikuti pameran-pameran perdagangan khususnya di Korea Selatan. ITPC Busan memiliki enam agenda pameran yang dapat diikuti oleh para eksportir Indonesia sesuai dengan tema dari pameran perdagangan tersebut. ITPC Busan memeberikan fasilitas yang berbeda tergantung dari pamerannya sendiri mulai dari fasilitas booth gratis sampai dengan fasilitas gratis secara penuh. Pelaksanaan pameran sendiri cenderung konservatif karena disajikan dengan konsep yang kurang dinamis. Keikutsertaan ITPC Busan dalam memfasilitasi eksportir Indonesia membutuhkan alokasi anggaran yang cukup besar namun secara konsep serta kesiapan, Indonesia masih kalah dari beberapa negara tetangga seperti Philipina, Vitenam, dsb.

#### b. Struktur teknologi

Struktur teknologi terdiri dari komunikasi otomatis, jaringan, dan sistem komputer yang digunakan untuk mendukung struktur proses. Sangatlah wajar apabila penerapan teknologi tergantung pada integrasi yang kompeten antara teknologi dengan proses kerja.

ITPC Busan menjalankan proses bisnis dengan struktur teknologi dengan memanfaatkan fasilitas komunikasi otomatis berupa email dan telepon, fasilitas system computer pengolahan *database* dengan bantuan software pendukung yaitu *microsoft office* secara konvensional seperti *microsoft word*, *Microsoft excel*, *Microsoft access* dan sebagainya. Struktur teknologi ITPC Busan masih minim inovasi serta belum terbarukan sesuai dengan kondisi perkembangan teknologi informasi yang sangat *massive*. Setiap struktur proses pada umumnya dibantu oleh teknologi komputer dalam mengoperasikan prosedur

### c. Struktur organisasi

Struktur organisasi didefinisikan sebagai struktur yang mengatur, melakukan, dan bertanggung jawab untuk setiap proses bisnis.

Struktur organisasi menjelaskan bagaimana tugas kerja akan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan diantara fungsi, bagian atau posisi maupun orang-orang yang menunjukkan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Kerangka kerja organisasi tersebut disebut sebagai desain organisasi (*organizational design*) dan bentuk spesifik dari kerangka kerja

ITPC Busan merupakan unit organisasi kecil dibawah supervisi Kementerian Perdagangan yang bergerak dalam bidang jasa dalam menghubungkan perusahaan eksportir Indonesia dengan perusahaan importer Korea Selatan. Keterbatasan sumber daya manusia serta anggaran menjadikan struktur kerja ITPC Busan lebih dinamis dalam menyelesaikan setiap program kerja. Pada tahun 2013 sampai pertengahan tahun 2014, terdapat kekosongan jabatan Direktur ITPC Busan. Hal tersebut merupakan kebijakan dari Kementerian Perdagangan. Selama masa tersebut wakil direktur ITPC Busan bertanggungjawab penuh akan tugas serta kewajiban dari Direktur ITPC Busan.



Kondisi tersebut merupakan gambaran dari kurang dinamisnya organisasi dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Dewasa ini, proses penyampaian jasa informasi perdagangan membutuhkan banyak customisasi yang menuntut organisasi untuk senantiasa berinovasi sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi. Organisasi yang kaku dan terlalu terpola pada metode konvensional seharusnya mengadakan evaluasi dalam rangka meninjau ulang proses bisnis utama untuk diterapkan strategi khusus dalam peningkatan kinerja organisasi secara drastis. Salah satu pendekatan yang diambil oleh ITPC Busan adalah dengan menerapkan rekayasa ulang proses bisnis dimana dimensi fisik/teknik, sebagaimana yang digambarkan di atas, menjadi prioritas utama untuk direkayasa dengan tujuan peningkatan kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, fenomena yang terjadi di ITPC Busan menarik untuk diteliti, maka penulis mengambil judul **ANALISIS PENGARUH REKAYASA ULANG DIMENSI FISIK/TEKNIK (*PHYSICAL/TECHNICAL LAYER*) TERHADAP KINERJA ORGANISASI (STUDI PADA INDONESIAN TRADE PROMOTION CENTER- BUSAN, KOREA SELATAN).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Kondisi ekonomi global yang tidak kondusif menyebabkan penurunan neraca perdagangan antara Indonesia-Korea Selatan. Iklim dari persaingan bisnis antar negara menjadikan pemerintah serta pelaku bisnis senantiasa berupaya dalam meningkatkan daya saing di pasar global yang semakin kompetitif.

ITPC Busan merupakan organisasi publik dibawah supervisi dari Direktorat Jenderal Peningkatan Ekspor Nasional, Kementerian Perdagangan Indonesia yang berfungsi sebagai kantor perwakilan perdagangan di Korea yang ditempatkan dengan tujuan untuk meningkatkan nilai ekspor nasional khususnya ke Korea Selatan. Sejak diresmikan pada tahun 2009, ITPC Busan mengadakan evaluasi serta penilaian kinerja secara konvensional sesuai dengan peraturan menteri perdagangan nomor 08/M-DAG/PER/2/2016 tentang organisasi dan tata kerja

Kementerian Perdagangan. Evaluasi kinerja dilaksanakan bersama pada setiap akhir tahun bersama bagian manajemen kinerja di Biro organisasi dan kepegawaian, Kementerian Perdagangan. Metode yang dipakai merupakan gabungan antara evaluasi kinerja karyawan secara individu dengan evaluasi kinerja organisasi.

Definisi kinerja diungkapkan oleh Indra Bastian (2006: 274) yang menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskemaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu.

Wibowo (2011:229) menjelaskan bahwa pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Untuk melakukan penilaian tersebut diperlukan kemampuan untuk mengukur kinerja sehingga diperlukan adanya ukuran kinerja.

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2009:427) Sebuah organisasi atau perusahaan kerap menemukan asumsi-asumsi awal mengenai prosesnya yang sudah tidak lagi berlaku. Dunia adalah tempat yang dinamis, keinginan pelanggan, teknologi, produk, serta bauran produknya pun berubah. Oleh karena itu prosesnya dirancang ulang atau sering juga disebut direkayasa ulang. (Hammer ; Stanton, 1995:3) Rekayasa ulang proses (*process reengineering*) adalah proses memikirkan ulang dan merancang ulang proses bisnis secara radikal untuk mendapatkan peningkatan kinerja secara dramatis.

Menurut Hammer Andews dan Stalick (1994:3), Dimensi dari Rekayasa ulang proses bisnis (*Business process reengineering*) menurut Hammer dan Champy adalah *Physical Technical layer*, *Infrastructure layer* dan *Value layer*. *Physical Technical layer* adalah dimensi yang harus menjadi fokus organisasi dan paling

Kalfajrin Kurniaji, 2017

**ANALISIS REKAYASA ULANG DIMENSI FISIK/TEKNIK (PHYSICAL/TECHNICAL LAYER) TERHADAP KINERJA ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mudah untuk direkayasa ulang. *Physical Technical layer* meliputi tiga indikator yaitu *Process structure* (struktur proses), *Technology structure* (struktur teknologi) dan *Organization structure* (struktur organisasi).

ITPC Busan adalah organisasi publik yang melayani jasa informasi perdagangan antara Indonesia-Korea Selatan. ITPC Busan mengoperasikan proses bisnis pelayanannya dengan metode konservatif serta kurang dinamis terhadap perkembangan teknologi. Hal tersebut ditandai dengan minimnya inovasi serta pembaharuan dari proses bisnis utama yang melibatkan teknologi terbaru. Manajemen puncak berasumsi bahwa proses tersebut harus dievaluasi dalam mengupayakan peningkatan kinerja pelayanan secara drastis. Terdapat beberapa aspek yang ditinjau ulang dan dinilai tidak efektif sehingga harus menerapkan rekayasa ulang proses bisnis.

Pada era kepemimpinan direktur yang baru pada awal tahun 2015, *Physical technical layer* ITPC Busan direkayasa ulang dan mengalami beberapa perbaikan, namun masih terkendala oleh lemahnya komitmen staff ITPC Busan pada waktu itu. Dalam menangani permasalahan tersebut maka ITPC Busan merombak staff serta struktur organisasi untuk memperkuat komitmen dari karyawan dalam mendukung BPR pada ITPC Busan. Semenjak saat itu organisasi ITPC Busan menjadi lebih dinamis dalam melaksanakan rekayasa ulang proses bisnis.

Fenomena tersebut menarik untuk diteliti dimana merupakan aplikasi dari rekayasa ulang proses bisnis (*business process reengineering*) dengan dimensi *physical/technical layer* dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja ITPC Busan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Penelitian ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terhadap permasalahan di bawah ini :

1. Bagaimana implementasi dari kegiatan rekayasa ulang *Physical/Technical layer* di ITPC-Busan?

Kalfajrin Kurniaji, 2017  
**ANALISIS REKAYASA ULANG DIMENSI FISIK/TEKNIK (PHYSICAL/TECHNICAL LAYER) TERHADAP KINERJA ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Bagaimana efektifitas dari rekayasa ulang *Physical/Technical layer* serta tingkat kinerja organisasi?
3. Apakah efektifitas rekayasa ulang *Physical/Technical layer* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kinerja organisasi?
4. Apakah efektifitas rekayasa ulang struktur proses berpengaruh positif terhadap tingkat kinerja organisasi?
5. Apakah efektifitas rekayasa ulang struktur teknologi berpengaruh positif terhadap tingkat kinerja organisasi?
6. Apakah efektifitas rekayasa ulang struktur organisasi berpengaruh positif terhadap tingkat kinerja organisasi?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui gambaran bagaimana implementasi dari rekayasa ulang *Physical/Technical layer* di ITPC-Busan?
2. Mengetahui efektifitas dari rekayasa ulang *Physical/Technical layer* serta tingkat kinerja organisasi?
3. Mengetahui pengaruh dari efektifitas rekayasa ulang *Physical/Technical layer* secara simultan terhadap tingkat kinerja organisasi?
4. Mengetahui pengaruh dari efektifitas rekayasa ulang struktur proses terhadap tingkat kinerja organisasi?
5. Mengetahui pengaruh dari efektifitas rekayasa ulang struktur teknologi terhadap tingkat kinerja organisasi?
6. Mengetahui pengaruh dari efektifitas rekayasa ulang struktur organisasi terhadap tingkat kinerja organisasi?

#### **1.5 Manfaat/Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Dengan diketahuinya pengaruh rekayasa ulang dimensi fisik/teknik terhadap kinerja Indonesian Trade Promotion Center-Busan, diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap dunia akademik antara lain :

Kalfajrin Kurniaji, 2017

**ANALISIS REKAYASA ULANG DIMENSI FISIK/TEKNIK (PHYSICAL/TECHNICAL LAYER) TERHADAP KINERJA ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu Manajemen operasi dan teori peningkatan kinerja organisasi khususnya yang berkaitan dengan Rekayasa Ulang Proses Bisnis serta Kinerja Organisasi;
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan teoritik, atau dijadikan bahan kajian dalam mengkaji beberapa teori yang telah ada, sehingga dapat melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih produktif.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Sedangkan manfaat terhadap dunia praktis antara lain :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pondasi dalam proses perbaikan kinerja di Indonesian Trade Promotion Center-Busan, untuk kemudian dilanjutkan serta dievaluasi kembali sehingga akan menghasilkan output serta *outcome* yang lebih baik lagi;
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan informasi bagi delapan belas Indonesian Trade Promotion Center lainnya di seluruh dunia mengenai upaya dari ITPC Busan dalam merekayasa ulang proses Bisnis serta implikasinya terhadap Kinerja organisasi.