

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat/Kegunaan Penelitian .....	12
1.5.1 Kegunaan Akademis .....	12
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS .....	14
2.1 Tinjauan Pustaka .....	14
2.1.1 Manajemen Operasi .....	14
2.1.1.1 Konsep Manajemen Operasi .....	14
2.1.1.2 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasi .....	15

2.1.2 Perancangan Proses .....	16
2.1.2.1 Konsep Perancangan Proses .....	16
2.1.2.2 Desain Proses Pada Sektor Jasa .....	17
2.1.3 Rekayasa Ulang Proses Bisnis .....	19
2.1.3.1 Konsep Rekayasa Ulang Proses Bisnis .....	19
2.1.3.2 Dimensi Rekayasa Ulang Proses Bisnis .....	22
2.1.3.3 Tahap-Tahap Rekayasa Ulang .....	32
2.1.4 Kinerja Organisasi .....	38
2.1.4.1 Konsep Kinerja Organisasi .....	38
2.1.4.2 Pengukuran Kinerja Organisasi .....	40
2.1.4.3 Indikator Kunci Kinerja ( <i>Key Performance Indicator</i> ) .....	41
2.1.5 Penelitian Sebelumnya .....	47
2.2 Kerangka Pemikiran .....	52
2.3 Hipotesis Penelitian .....	55
<b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
3.1 Objek Penelitian .....	57
3.2 Subjek Penelitian .....	57
3.3 Metode Penelitian .....	57
3.3.1 Desain dan Alur Penelitian .....	57
3.3.2 Operasional Variabel .....	59

3.3.3 Jenis dan Sumber Data .....	64
3.3.4 Populasi .....	65
3.3.5 Sampel .....	65
3.3.6 Teknik Sampling .....	67
3.3.7 Alat Pengumpul Data .....	67
3.3.8 Uji Instrumen .....	68
3.3.8.1 Uji Validitas ( <i>Test of Validity</i> ).....	68
3.3.8.2 Uji Reliabilitas ( <i>Test of Reliability</i> ).....	74
3.3.9 Teknik Analisis Data .....	76
3.3.9.1 Analisis Data Deskriptif .....	76
3.3.9.2. Pengujian Hipotesis .....	79
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>84</b>
4.1 Profil Organisasi / Instansi .....	84
4.1.1 Struktur Organisasi .....	85
4.2 Hasil Penelitian .....	86
4.2.1 Analisi deskriptif .....	86
4.2.1.1 Rekayasa ulang struktur proses .....	87
4.2.1.2 Rekayasa ulang struktur teknologi .....	103
4.2.1.3 Rekayasa ulang struktur organisasi .....	114
4.2.2 Analisis deskriptif berdasarkan responden .....	116

4.2.2.1 Variabel rekayasa ulang struktur proses .....	116
4.2.2.2 Variabel rekayasa ulang struktur teknologi .....	120
4.2.2.3 Variabel rekayasa ulang struktur organisasi .....	124
4.2.2.4 Variabel kinerja organisasi .....	127
4.3 Pengujian dan pembahansan hipotesis penelitian .....	133
4.3.1 Uji prasyarat penelitian .....	133
4.3.2 Pengujian hipotesis penelitian .....	137
4.3.2.1 Pembahasan hipotesis 1 .....	138
4.3.2.2 Pembahasan hipotesis 2 .....	140
4.3.2.3 Pembahasan hipotesis 3 .....	141
4.3.2.4 Pembahasan hipotesis 4 .....	142
4.3.3 Pembahasan penelitian. ....	143
4.3.3.1 Pembahasan rekayasa ulang dimensi fisik/teknik di ITPC Busan .....	141
4.3.3.2 Pembahasan deskriptif dari penilaian responden mengenai masing- masing variabel .....	147
4.3.3.3 Pengaruh Rekayasa ulang dimensi fisik/teknik secara simultan terhadap Kinerja Organisasi .....	155
4.3.3.4 Pengaruh rekayasa ulang struktur proses terhadap kinerja Organisasi .....	158
4.3.3.5 Pengaruh Rekayasa ulang struktur teknologi terhadap Kinerja Organisasi .....	160
4.3.3.6 Pengaruh Rekayasa ulang struktur organisasi terhadap Kinerja Organisasi .....	162

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	166
5.1 Kesimpulan .....	166
5.2 Saran .....	167
DAFTAR PUSTAKA .....	xiv

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian sebelumnya .....	47
3.1 Operasionalisasi variabel penelitian dengan skala likert untuk dimensi <i>physical/technical layer</i> .....	60
3.2 Populasi <i>costumer</i> ITPC Busan-Korea Selatan .....	65
3.3 Hasil uji validitas instrumen rekayasa ulang struktur proses .....	69
3.4 Hasil uji validitas instrumen rekayasa ulang struktur teknologi .....	71
3.5 Hasil uji validitas instrumen rekayasa ulang struktur organisasi .....	72
3.6 Hasil uji validitas instrument kinerja organisasi .....	73
3.7 Hasil uji reliabilitas cornbach alpha rekayasa ulang struktur proses .....	75
3.8 Hasil uji reliabilitas cornbach alpha rekayasa ulang struktur teknologi .....	75
3.9 Hasil uji reliabilitas cornbach alpha rekayasa ulang struktur organisasi .....	75
3.10 Hasil uji reliabilitas cornbach alpha rekayasa ulang struktur organisasi .....	76
3.11 Skala penafsiran tanggapan Responden .....	78

4.1 Perubahan struktur teknologi ITPC Busan dari tahap <i>analyze</i> sebelum Rekayasa ulang serta tahap <i>Design</i> dan Implementasi setelah rekayasa ulang .....	113
4.2 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang struktur proses .....	116
4.3 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang proses <i>inquiry</i> .....	117
4.4 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang proses promosi.....	118
4.5 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang proses pameran .....	119
4.6 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang struktur teknologi.....	120
4.7 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang perangkat komunikasi berbasis web .....	121
4.8 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang perangkat komunikasi berbasis media sosial .....	122
4.9 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang perangkat komunikasi berbasis komputer ...	123
4.10 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang struktur organisasi .....	124
4.11 Tanggapan responden mengenai rekayasa ulang konteb pekerjaan .....	125
4.12 Tanggapan responden terhadap rekayasa ulang pelatihan .....	126
4.13 Tanggapan responden terhadap rekayasa kinerja organisasi .....	127
4.14 Tanggapan responden terhadap produktivitas .....	128
4.15 Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan .....	129
4.16 Tanggapan responden mengenai responsivitas .....	130
4.17 Tanggapan responden mengenai tanggungjawab .....	131
4.18 Tanggapan responden mengenai akuntabilitas .....	132
4.19 Hasil uji normalitas .....	133

4.20 Hasil uji linieritas variable X1 terhadap Y .....	134
4.21 Hasil uji linieritas variable X2 terhadap Y .....	134
4.22 Hasil uji linieritas variable X3 terhadap Y .....	135
4.23 Hasil uji multikolinieritas .....	136
4.24 Hasil uji variances variable X1 .....	136
4.25 Hasil uji variances variable X2 .....	137
4.26 Hasil uji variances variable X3 .....	137
4.27 Hasil uji Anova <sup>a</sup> X1, X2, dan X3 terhadap Y .....	139
4.28 Hasil uji pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Y .....	139
4.29 Hasil uji koefisien regresi X1, X2, dan X3 terhadap Y .....	140
4.30 Benefit cost ratio rekayasa ulang dimensi fisik/teknik di ITPC Busan .....	157

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Grafik Transaksi Perdagangan antara Indonesia dengan Korea Selatan .....	2
2.1 Gambar Spesialisasi dan Fokus di dalam Matriks proses pelayanan .....	18
2.2 Gambar dimensi dari Rekayasa ulang proses bisnis ( <i>Business process reengineering</i> ).....	22
2.3 Gambar Alur kesatuan Rekayasa ulang proses bisnis .....	32
2.4 Gambar Methodologi Rekayasa Ulang Proses Bisnis .....	33
2.5 Gambaran hubungan teori yang mendasari penelitian .....	46
2.6 Gambar Paradigma Penelitian .....	55
3.1 Gambar langkah-langkap penelitian .....	59
3.2 Hubungan antar indikator per-variabel penelitian .....	63

Kalfajrin Kurniaji, 2017

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

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



4.1 Struktur organisasi Indonesian Trade Promotion Center, Kementerian Perdagangan .....	86
4.2 Standar operasional prosedur <i>inquiry</i> (permintaan) tahap <i>analyze</i> .....	88
4.3 Standar operasional prosedur <i>inquiry</i> (permintaan) tahap <i>redesign</i> dan implemetasi .....	90
4.4 Standar operasional prosedur <i>inquiry</i> (penawaran) tahap <i>analyze</i> .....	92
4.5 Standar operasional prosedur <i>inquiry</i> (penawaran) tahap <i>redesign</i> dan implemetasi .....	93
4.6 Standar operasional prosedur promosi tahap <i>analyze</i> .....	95
4.7 Standar opearisional prosedur promosi tahap <i>redesign</i> dan implementasi .....	97
4.8 Standar operasional prosedur pameran tahap <i>analyze</i> .....	99
4.9 Standar operasional prosedur pameran tahap <i>redesign</i> dan implementasi .....	101
4.10 Tampilan website ITPC Busan .....	106
4.11 Tampilan aplikasi <i>smartphone</i> ITPC Busan .....	108
4.12 Halaman <i>fanspage</i> facebook ITPC Busan .....	110
4.13 Halaman instagram ITPC Busan .....	111
4.14 Halaman <i>youtube channel</i> ITPC Busan .....	112
4.15 Tampilan brosur digital ITPC Busan .....	113
4.16 Struktur organisasi ITPC Busan tahap <i>analyze</i> .....	114
4.17 Struktur organisasi tahap <i>design</i> dan implementasi .....	115