

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Masalah	8
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Konsep Organisasi	10
II.2 Desain Organisasi	10
II.2.1 Dimensi Organisasi	11
II.3 Konsep Proses Bisnis	13
II.4 Pemetaan Proses Bisnis	15
II.5 <i>Framework</i> Proses Bisnis	15
II.5.1 SIPOC	15
II.5.2 PCF APQC	17

II.5.3 eTOM	20
II.5.4 Perbandingan Ketiga Metode <i>Framework</i> Proses Bisnis.....	20
II.6 Perbaikan Proses Bisnis	21
II.6.1 <i>Business Process Reengineering</i>	22
II.6.2 <i>Benchmarking</i>	23
II.6.3 <i>Business Process Improvement</i>	25
II.6.4 Perbandingan Ketiga Metode Perbaikan Proses Bisnis	26
II.7 Ukuran Organisasi	27
II.8 Struktur Organisasi	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
III.1 Model Konseptual	34
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	35
III.3 Tahap Identifikasi Masalah	36
III.4 Tahap Pengumpulan Data	36
III.5 Tahap Pengolahan Data.....	37
III.5.1 Pemetaan Proses Bisnis.....	37
III.5.2 <i>Gap</i> Analisis Proses Bisnis	37
III.5.3 Proses Bisnis Usulan.....	37
III.5.4 Pemetaan Matriks Dependensi.....	37
III.6 Tahap Analisis dan Kesimpulan.....	38
III.6.1 Kebutuhan Fungsi Organisasi.....	38
III.6.2 Analisis Rancangan Struktur Organisasi	38
III.6.3 Pemetaan Matriks RACI.....	38
III.6.4 Perancangan Uraian Jabatan	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	39
IV.1 Pengumpulan Data	39

IV.1.1 Data Primer.....	39
IV.1.2 Data Sekunder.....	41
IV.2 Pengolahan Data.....	42
IV.2.1 Analisis Gap Proses Bisnis	42
IV.2.2 Proses Bisnis Usulan	43
IV.2.3 Analisis Matriks Dependensi.....	45
BAB V ANALISIS	48
V.1 Analisis Proses Bisnis Usulan	48
V.1.1 Analisis Gap.....	48
V.1.2 Analisis Proses Bisnis Usulan.....	51
V.1.3 Kebutuhan Fungsi Organisasi	52
V.2 Usulan Struktur Organisasi.....	54
V.2.1 Analisis Dimensi Struktural.....	54
V.2.2 Usulan Struktur Organisasi	55
V.2.3 Pemetaan Matriks RACI.....	57
V.3 Perancangan Uraian Jabatan.....	59
V.4 Kontribusi Penelitian	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
VI.1 Kesimpulan	66
VI.2 Saran.....	67
VI.2.1 Saran Bagi Perusahaan	67
VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68