

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Motivasi Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Kontribusi Penelitian.....	6
1.8 Batasan Masalah.....	7
1.9 Sistematika Penelitian Proposal.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perubahan Organisasi	9
2.2 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR)	11
2.2.1 Metodologi BPR.....	13
2.2.2 Metode Pemodelan Proses	17
2.2.3 Perbandingan BPR dengan Pendekatan Serupa	18
2.3 Resistensi Terhadap Perubahan (<i>Resistance to Change</i>)	19
2.4 Manajemen Perubahan (<i>Change Management</i>).....	23

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rasionalisasi Penelitian	26
3.2 Desain Penelitian	26
3.3 Objek Penelitian	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	27
3.4.1 Data Primer	27
3.4.2 Data Sekunder	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.1 Wawancara	28
3.5.2 Observasi	29
3.5.3 Dokumentasi	29
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.7 Validitas dan Reliabilitas Data	30
 BAB IV PEMBAHASAN	 32
4.1 Gambaran Umum PT X Yogyakarta	32
4.1.1 Profil	32
4.1.2 Sejarah	34
4.1.3 Struktur Organisasi	37
4.2 Proses Bisnis PT X Yogyakarta	46
4.2.1 Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	46
4.2.2 Analisis Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	63
4.3 <i>Business Process Reengineering</i> PT X Yogyakarta	68
4.3.1 Tahap <i>Visioning</i>	68
4.3.2 Tahap <i>Identifying</i>	71
4.3.3 Tahap <i>Analyzing</i>	71
4.3.4 Tahap <i>Redesigning</i>	83
4.3.5 Tahap <i>Evaluating</i>	88
4.4 Resistensi Perubahan dan Manajemen Perubahan PT X Yogyakarta	88
4.4.1 Resistensi	88
4.4.2 Manajemen Perubahan	91
4.5 Implikasi	94

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Simpulan	95
5.2 Saran	96
5.3 Keterbatasan Penelitian	96
 DAFTAR PUSTAKA	 98
LAMPIRAN	102