

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Definisi Strategi	10
2.1.2 Definisi Strategi Operasi	10
2.2 Pengukuran Kinerja	11

2.2.1 Konsep Pengukuran Kinerja	11
2.2.2 Tujuan Pengukuran Kinerja	12
2.2.3 Manfaat Pengukuran Kinerja	13
2.2.4 Sistem Pengukuran Kinerja	14
2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.3.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.3.2 Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.3.3 Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.3.3.1 Perspektif Keuangan	20
2.3.3.2 Perspektif Pelanggan	22
2.3.3.3 Perspektif Internal Proses Bisnis	24
2.3.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	25
2.3.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.3 <i>Strategy Map</i>	28
2.4 <i>Key Performance Indicators</i>	29
2.5 Metode <i>Paired Comparison</i>	31
2.6 Penelitian Sebelumnya	33
2.7 <i>Research Question</i>	34
2.8 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Batasan Penelitian	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	37

3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data	38
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis	41
3.6 Keabsahan Hasil Penelitian	43
BAB IV PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan	45
4.1.2 Produk dan jasa	46
4.1.3 Daftar Pelanggan	47
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	48
4.1.5 Struktur Organisasi	49
4.2 Perancangan <i>Balanced Scorecard</i>	50
4.2.1 Perspektif Keuangan	50
4.2.2 Perspektif Pelanggan	52
4.2.3 Perspektif Internal Proses Bisnis	53
4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	56
4.3 <i>Strategy Map</i> PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	62
4.4 Penentuan <i>Key Performance Indicators</i>	63
4.5 Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> dan Sasaran Strategi	65
4.6. Model <i>Balanced Scorecard</i> PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Simpulan.....	75

5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Kapal dari Dalam maupun Luar Negeri di 25 Pelabuhan Strategis Pada Tahun 2012 – 2013	2
Tabel 2.1 <i>Measuring Strategic Financial Themes</i>	22
Tabel 2.2 Tabel Metode <i>Paired Comparison</i>	32
Tabel 4.1 Agen Bunker PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	46
Tabel 4.2 Daftar Pelanggan PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	47
Tabel 4.3 Matriks <i>Balanced Scorecard</i> PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	58
Tabel 4.4 Penentuan <i>Key Performance Indicators</i>	63
Tabel 4.5 Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> dan Sasaran Strategi	68
Tabel 4.6 Model <i>Balanced Scorecard</i> PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	49
Gambar 4.2 <i>Strategy Map</i> PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kerangka Pernyataan	
Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan Bagian Accounting	
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Bagian Pemasaran	
Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Divisi Operasional	
Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Divisi Personalia	
Lampiran 6 Kuesioner Pembobotan Sasaran Strategis PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	
Lampiran 7 Hasil Perhitungan Pembobotan Sasaran Strategis	
Lampiran 8 Dokumentasi	

