

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Sistem Pengendalian Manajemen .....	13

2.2 Struktur Pengendalian Manajemen .....	13
2.2.1 Struktur Organisasi .....	13
2.2.1.1. Tipe Struktur Organisasi.....	14
2.2.1.2. Implikasi bagi Desain Organisasi.....	15
2.2.2. Pusat Pertanggungjawaban .....	15
2.2.3. Harga Transfer .....	20
2.3. Proses Pengendalian Manajemen.....	21
2.3.1. Perencanaan Strategis .....	24
2.3.2. Penyusunan Anggaran .....	27
2.3.3. Sistem Pengukuran Kinerja.....	28
2.3.4. Organisasi Jasa.....	33
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Penelitian.....	36
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.2.1 Sumber Data.....	37
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3 Uji Keabsahan Data.....	39
3.4 Metode Analisis Data.....	39

3.5 Proses Analisis Data.....	40
3.5 Profil Perusahaan .....	41
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Profil PT TASPEN (Persero) Cabang Jember .....	47
4.2. Indikator Kinerja Kunci (KPI) di PT TASPEN (Persero).....	49
4.3. Profil Narasumber .....	49
4.5. Analisis Penyebab Tidak Tercapainya KPI PT Taspen (Persero) Cabang Jember .....	52
4.5.1. KPI Bersama – Tingkat Kepuasan Peserta .....	54
4.5.2. KPI Bersama – Tingkat Employee Engagement Index (EEI).....	56
4.5.3. KPI INDIVIDU - Kolektibilitas Iuran: Ketepatan Setoran Iuran Pensiun, THT, JKK dan JKM PNS .....	59
4.5.4. KPI INDIVIDU - Layanan Proaktif JKK dan Peserta Meninggal Dunia .....	64
4.5.5. KPI INDIVIDU - Pengendalian Cash Flow .....	69
4.6. Saran Tindakan Yang Dapat Dilakukan Oleh PT Taspen (Persero) Cabang Jember .....	75
4.6.1. KPI Bersama – Tingkat Kepuasan Peserta.....	75
4.6.2. KPI Bersama – Tingkat Employee Engagement Index (EEI).....	80

4.6.3. KPI INDIVIDU - Kolektibilitas Iuran: Ketepatan Setoran Iuran Pensiun, THT, JKK dan JKM PNS.....	81
4.6.4. KPI INDIVIDU - Layanan Proaktif JKK dan Peserta Meninggal Dunia ...	82
4.6.5. KPI INDIVIDU - Pengendalian Cash Flow .....	83
<b>BAB V. SIMPULAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Simpulan .....	85
5.2 Keterbatasan.....	88
5.3 Saran.....	89
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>93</b>