

Daftar Isi

Surat Keterangan Pengganti Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Singkatan	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Pertanyaan Penelitian	22
1.4 Tujuan Penelitian	23
1.5 Kontribusi Penelitian	24
1.6 Ruang Lingkup, Batasan, dan Metode Penelitian	24
1.7 Sistematika Penulisan	25
BAB II LANDASAN TEORI	27
2.1 Visi, Misi, dan Tujuan Strategis Perusahaan	27
2.2 Kinerja Perusahaan	28
2.2.1 Konsep Kinerja Perusahaan	29

2.2.2	Pengukuran Kinerja Perusahaan	30
2.3	Balanced Scorecard (BSC)	32
2.3.1	Perspektif Keuangan	33
2.3.2	Perspektif Pelanggan	34
2.3.3	Perspektif Proses Internal	36
2.3.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	38
2.4	Strategi Perusahaan	40
2.4.1	<i>Strategy Map</i>	41
2.5	Penelitian Terdahulu	44
2.6	Kerangka Penelitian	52
2.7	Tahapan Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN		56
3.1	Desain Penelitian	56
3.2	Objek Penelitian	57
3.3	Akses Penelitian	58
3.4	Jenis dan Sumber Data	59
3.4.1.	Data Primer	59
3.4.2.	Data Sekunder	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.1	Wawancara	60
3.5.2	Dokumentasi	63
3.6	Teknik Analisis Data	64
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		73
4.1	Profil Perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom).....	73
4.1.1	Riwayat Singkat Telkom	73
4.1.2	Pelanggan dan Produk Telkom	74
4.2	Profil Divisi Maritime and Logistic Service (MLS).....	77
4.2.1.	Struktur Organisasi MLS	77
4.2.2.	Pelanggan dan Produk MLS	78
4.2.3	Alur Proses Bisnis MLS	79
4.3	Analisis Hasil Pengukuran Kinerja MLS melalui Kerangka BSC	81
4.3.1	Visi, Misi, dan Tujuan MLS	82
4.3.2	Perspektif Keuangan	86
4.3.3	Perspektif Pelanggan	92
4.3.4	Perspektif Proses Internal	100

4.3.5	Pespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	107
4.4	Analisis Translasi Strategi MLS melalui <i>Strategy Map</i>	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		118
5.1	Kesimpulan	118
5.2	Keterbatasan Penelitian	120
5.3	Saran	120
Daftar Pustaka.....		122
Lampiran		128