

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR PERSAMAAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kinerja dan Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Proyek, Program dan Portofolio Manajemen	8
2.3 Pemeliharaan	8
2.4 Manajemen Kualitas Total.....	9
2.5 Model EFQM.....	9
2.6 Manajemen Risiko.....	12
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Desain Penelitian.....	15
3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	17
3.3 Instrumen Penelitian	18

3.4 Narasumber dan Dokumentasi Responden	21
3.5 Kualitas Penelitian.....	22
3.6 Metode Analisis data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran umum perusahaan dan Profil Responden.....	28
4.2 Kinerja Pemeliharaan Terencana berdasarkan Model EFQM Pada Perusahaan PT Pupuk Iskandar Muda	31
4.2.1 Kinerja penilaian Kriteria Tujuan, Visi dan Strategi.....	32
4.2.2 Kinerja penilaian Budaya Organisasi & Kepemimpinan	33
4.2.3 Kinerja penilaian Melibatkan Pemangku Kepentingan	33
4.2.4 Kinerja penilaian Menciptakan Nilai yang Berkelanjutan	33
4.2.5 Kinerja penilaian Mendorong Kinerja dan Transformasi.....	34
4.2.6 Kinerja penilaian Persepsi Pemangku Kepentingan.....	34
4.2.7 Kinerja penilaian Kinerja Strategis dan Operasional.....	34
4.3 Manajemen Risiko Penyebab Keterlambatan Pelaksanaan Pemeliharaan Terencana	35
4.3.1 Perencanaan.....	35
4.3.2 Eksekusi	38
4.3.3 Pengawasan dan Pengendalian	40
4.3.4 Ruang Lingkup	42
4.3.5 Jangka Waktu	43
4.3.6 Biaya	43
4.3.7 Analisis Manajemen Risiko Pemeliharaan Terencana.....	44
4.4 Pembahasan	55
4.4.1 Kinerja penilaian Kriteria Model EFQM 2020 pada Unit Kerja Pemeliharaan Terencana	55
4.4.2 Penyebab Keterlambatan Pelaksanaan Proyek Pemeliharaan Terencana .	56
BAB V SIMPULAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Implikasi Manajerial	59
5.3 Keterbatasan dan Penelitian selanjutnya.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63