

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Intisari	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Lingkup Penelitian.....	9
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Strategi Organisasi.....	12
2.2. Transformasi Organisasi.....	15
2.3. Identifikasi Faktor Lingkungan Perusahaan	17
2.3.1. Analisis Lingkungan Eksternal	17
2.3.2. Analisis Lingkungan Internal.....	19
2.4. Formulasi Strategi.....	22
2.5. Konsep <i>Shared Services</i>	24
2.6. Tahapan Implementasi SSC.....	28
2.7. <i>Maturity Model</i> dalam <i>Shared Services</i>	31
2.8. Kajian Penelitian Terdahulu	35

2.9. Kerangka Pemikiran Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Kerangka Penelitian	41
3.2. Metode Pengumpulan Data	42
3.2.1. Data Primer	42
3.2.2. Data Sekunder	46
3.2.3. Observasi	46
3.2.4. Studi Literatur	46
3.3. Instrumen Penelitian.....	47
3.3.1. Panduan Wawancara yang berisi Daftar Pertanyaan.....	47
3.3.2. Lembar Pertanyaan Penelitian Pendukung.....	49
3.4. Metode Analisis Data	51
3.4.1. <i>Matrix External Factor Evaluation</i> (EFE)	52
3.4.2. <i>Matrix Internal Factor Evaluation</i> (IFE)	53
3.4.3. <i>Matrix Internal-External</i> (IE Matrix).....	55
3.4.4. Matrix SWOT.....	56
3.4.5. <i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i> (QSPM)	58
3.5. Lokasi Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1. Profil PT Pertamina (Persero) – <i>Shared Services Finance</i>	61
4.1.1. Struktur Organisasi PT Pertamina (Persero) - <i>SS Finance</i>	62
4.1.2. Visi, Misi, Budaya, dan Nilai <i>Shared Services</i>	62
4.2. Transformasi Layanan Keuangan.....	63
4.3. Analisa Faktor Lingkungan.....	65
4.3.1. Analisa Lingkungan Eksternal	65
4.3.2. Analisa Lingkungan Internal.....	68
4.4. Analisa Tingkat <i>Shared Services Maturity Model</i>	75
4.4.1. Dimensi Penilaian Kematangan	75
4.4.2. Tingkatan Kematangan	77
4.4.3. Penilaian Tingkat Kematangan	78
4.5. Matriks <i>External Factor Evaluation</i> (EFE)	82
4.5.1. Peluang (<i>opportunities</i>).....	82

4.5.2.	Ancaman (<i>Treats</i>).....	85
4.5.3.	Hasil Perhitungan Matriks EFE	88
4.6.	<i>Matriks Internal Factor Evaluation (IFE)</i>	88
4.6.1.	Kekuatan (<i>Strengths</i>).....	88
4.6.2.	Kelemahan (<i>Weakness</i>)	91
4.7.	Matriks Internal – Eksternal (IE Matrix).....	93
4.8.	Matriks <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOT)</i>	94
4.9.	<i>Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)</i>	98
BAB V SIMPULAN		101
5.1	Simpulan.....	101
5.2	Saran.....	102
5.3	Keterbatasan Penelitian	104
DAFTAR PUSTAKA		106