

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Abstrak.....	xi
Abstract.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1. Manfaat Bagi Perusahaan.....	12
1.5.2. Manfaat Bagi Penulis.....	12
1.6. Lingkup Penelitian.....	13
1.7. Sistematika penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1. Konsep Balanced Scorecard	15
2.1.1. Hubungan Antara Keempat Perspektif	

Balanced Scorecard	18
2.1.2. Implementasi Balanced Scorecard	20
2.1.3. Kriteria Penerapan Balanced Scorecard.....	22
2.1.4.Keuntungan Implementasi Balanced Scorecard	23
2.1.5. Kelebihan dan Kekurangan SSO	24
2.2. Konsep Shared Service Organization	26
2.3. Model Shared Services.....	29
2.4. Siklus Manajemen Berbagi Pakai	33
2.5. Keputusan Penggunaan Model.....	34
2.6. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN...	37
3.1. Desain Penelitian.....	37
3.1.1. Metode Penelitian Deskriptif	37
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.2.1. Wawancara Langsung (Interview)	38
3.3. Instrumen Penelitian.....	40
3.4. Metode Analisis Data.....	40
3.4.1. Analisis Kualitatif	40
3.4.2. Analisis Kuantitatif	40
3.5. Profil Perusahaan	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Hasil Penelitian.....	59

4.1.1. Analisis Kualitatif Balanced Scorecard	59
4.1.1.1. Perspektif Keuangan	60
4.1.1.2. Perspektif Pelanggan (Pekerja)	61
4.1.1.3. Perspektif Bisnis Internal	62
4.1.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	63
4.2 Evaluasi Implementasi SSO	64
4.2.1 Mengukur Kinerja Perspektif Keuangan.....	65
4.2.2. Mengukur Kinerja Perspektif Pelanggan (Pekerja)	69
4.2.3. Mengukur Kinerja Perspektif Bisnis Internal	71
4.2.4. Mengukur Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	79
4.3 Perbandingan Sebelum dan Setelah SSO.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Keterbatasan dan Saran.....	84
Daftar Pustaka.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Narasumber Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Kinerja Perspektif Keuangan	66
Tabel 4.2 Jumlah Pekerja PHE ONWJ, PHE WMO dan PHE SIAK	67
Tabel 4.3 Profitabilitas Pekerja PHE ONWJ, PHE WMO dan PHE SIAK.....	69
Tabel 4.4 Jumlah Pekerja Resign PHE ONWJ, PHE WMO dan PHE SIAK.....	70
Tabel 4.5 Jumlah Pembayaran	79
Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	81
Tabel 4.7 Kondisi sebelum dan setelah SSO	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Balanced Scorecard Sebagai Suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis.....	10
Gambar 2.1 Hubungan Antara Keempat Perspektif Balanced Scorecard	19
Gambar 2.2 Model Shared Services.....	30
Gambar 2.3 Siklus Manajemen Berbagi Pakai	33
Gambar 2.4 Struktur Konvensional.....	35
Gambar 2.5 Struktur SSO.....	35
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.2 Langkah Strategi Perusahaan.....	51
Gambar 3.3 Struktur Organisasi dan Pejabat Senior Perusahaan	53
Gambar 3.4 Struktur Organisasi PHE ONWJ, WMO & SIAK KAMPAR Sebelum SSO.....	54
Gambar 3.5 Struktur Organisasi Setelah SSO.....	56
Gambar 4.1 Perbandingan Biaya Pekerja Tahun 2016, 2017 dan 2018.....	67
Gambar 4.2 Diagram Alir Pembayaran Invoice PHE WMO Sebelum SSO.....	73
Gambar 4.3 Diagram Alir Pembayaran Invoice PHE ONWJ Sebelum SSO	75
Gambar 4.4 Diagram Alir Pembayaran Invoice PHE Setelah SSO.....	77