

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR DIAGRAM.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan Kasus	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Motivasi Penelitian	8
1.6 Kontribusi Penelitian	9
1.7 Proses Penelitian	9
1.8 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kinerja	12
2.2 Kinerja Perusahaan	13
2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.4 Indikator Kunci Kinerja	18
2.5 Ukuran Kinerja Tingkat Kematangan proses Bisnis	19
2.6 Penilaian Kinerja Secara <i>Online</i>	21
2.7 Bias dalam Penilaian Kinerja	22
BAB 3 LATAR BELAKANG KONTEKSTUAL PENELITIAN KASUS	23
3.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	23

3.2	Struktur Organisasi PT PJB	24
3.3	Jenis usaha PT PJB	25
BAB 4 RANCANGAN PENELITIAN KASUS		27
4.1	Rasionalitas Obyek Penelitian	27
4.2	Metode Penelitian	27
4.3	Teknik Pengumpulan Data	28
4.4	Lokasi dan Waktu Penelitian	29
4.5	Teknik Analisis Data	29
4.5.1	Tahap Peyusunan Peta Strategi dan Scorecard Kinerja Unit	30
4.5.2	Proses Penilaian Kinerja Unit Secara <i>Online</i>	33
4.5.3	Proses Pengendalian Kinerja Unit	33
BAB 5 PEMAPARAN TEMUAN		35
5.1	Strategi dan Proses Bisnis PT PJB	35
5.2	Sistem Evaluasi Penilaian Kinerja Organisasi PT PJB	38
5.3	Uji Validitas Reliabilitas Penelitian Kualitatif	60
BAB 6 PEMBAHASAN		63
6.1	Penerapan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	63
6.1.1	<i>Balanced Scorecard</i> dalam Peta Strategi PT PJB	63
6.1.2	<i>Balanced Scorecard</i> dalam Penilaian Kinerja PT PJB	64
6.2	Perencanaan Sistem Penilaian Kinerja Organisasi	66
6.2.1	Perspektif <i>Learning and Growth</i>	66
6.2.2	Perspektif Proses Bisnis Internal	67
6.2.3	Perspektif Pelanggan	68
6.2.4	Perspektif Keuangan	70
6.3	Pelaksanaan Penilaian Kinerja Organisasi	71
6.3.1	Sistem teknologi Informasi Evaluasi Kinerja Organisasi	71
6.3.2	Proses Penilaian Kinerja Organisasi	72
6.3.3	Evaluasi Hasil Penilaian Kinerja Organisasi	73

BAB VII. KESIMPULAN DAN SARAN	75
7.1 Kesimpulan	75
7.2 Saran	77
7.3 Keterbatasan Penelitian	78

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Scorecard</i> Kinerja Unit PT PJB	32
Tabel 5.1 Kontrak Kinerja Pembangkit <i>Thermal</i>	40
Tabel 5.2 Kontrak Kinerja Pembangkit <i>Hydro</i>	42
Tabel 5.3 Kontrak Kinerja Unit Bisnis Jasa <i>Operation Maintenance</i>	43
Tabel 5.4 Kontrak Kinerja Unit Pelayanan Pemeliharaan	44
Tabel 5.5 Kontrak Kinerja Badan Pengelola Waduk Cirata (BPWC)	45
Tabel 5.6 Kontrak Kinerja Unit Proyek CNG	46
Tabel 5.7 Kontrak Kinerja Unit Pengembangan Usaha	47
Tabel 5.8 Jadwal Proses Penilaian Kinerja	56
Tabel 5.9 Data Responden Wawancara	61

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.1 Input Rencana Kinerja organisasi dalam <i>web-QPR</i>	53
Diagram 5.2 Input Realiasi dan Penilaian Kinerja organisasi dalam <i>web-QPR</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Penelitian Studi Kasus	9
Gambar 2.1 <i>Balanced Scorecard</i> dalam Perencanaan Strategik	16
Gambar 2.2 Penjabaran Tujuan dan <i>Balanced Scorecard</i>	17
Gambar 2.3 Tahapan Tingkat Kematangan Proses Bisnis	20
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi PT PJB	24
Gambar 4.1 Peta Strategi PT PJB	31
Gambar 4.2 Proses Penilaian Kinerja Unit PT PJB	33
Gambar 4.3 Proses Pengendalian Kinerja PT PJB	34
Gambar 5.1 Proses Bisnis PT PJB	36