

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
yuPRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan Kasus .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Motivasi Penelitian .....	7
1.6 Kontribusi Penelitian .....	7
1.7 Proses Penelitian .....	8
1.8 Sistematika Penulisan .....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Elemen Dasar dari Proses Manajemen Strategik.....	11
2.2 Proses Perencanaan Strategik .....	17
2.3 <i>Balanced Scorecard</i> dan Dampaknya terhadap Rancangan Sistem Perencanaan dan Evaluasi Kinerja.....	19
BAB 3 LATAR BELAKANG KONTEKSTUAL PENELITIAN KASUS .....	29
3.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	29
3.2 Struktur Organisasi .....	30
3.3 Jenis usaha PPI.....	31
BAB 4 RANCANGAN PENELITIAN KASUS.....	32
4.1 Rasionalitas Obyek Penelitian .....	32
4.2 Pendekatan Penelitian .....	32
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
4.3.1 Studi Kepustakaan.....	33

---

4.3.2	Penelitian Lapangan .....	34
4.3.3	Observasi.....	34
4.3.4	Wawancara.....	34
4.4	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
4.5	Teknik Analisis data .....	35
4.5.1	Tahap Perumusan Strategi .....	37
4.5.2	Tahap Perencanaan Strategik.....	38
4.5.3	Tahap Penyusunan Program dan Penyusunan Anggaran.....	39
4.5.4	Tahap Evaluasi Kinerja.....	40
<b>BAB 5</b>	<b>PEMAPARAN TEMUAN.....</b>	<b>41</b>
5.1	Analisis Data dari Pengamatan Tren.....	41
5.2	Analisis SWOT-BSC .....	48
5.2.1	Analisis Faktor Internal.....	49
5.2.2	Analisis Eksternal Perusahaan .....	60
5.3	Validitas dan Reliabilitas .....	61
<b>BAB 6</b>	<b>RINGKASAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
6.1	Analisis Faktor-faktor Strategik Internal dan Eksternal (IFAS – EFAS).....	67
6.2	Perumusan Strategi Perusahaan Berdasarkan dari hasil SWOT - BSC ..	72
6.3	Perumusan Visi, Misi, dan Nilai Dasar Perusahaan .....	74
6.4	Penyusunan Peta Strategi.....	77
6.4.1	Perspektif Keuangan .....	77
6.4.2	Perspektif Pelanggan.....	78
6.4.3	Perspektif Proses Bisnis .....	79
6.4.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	79
6.5	Penentuan Ukuran Pencapaian Strategi (KPI).....	82
6.5.1	Perspektif Keuangan .....	83
6.5.2	Perspektif Pelanggan.....	85
6.5.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	87
6.5.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	89
6.6	Penetapan Target.....	90
6.6.1	Perspektif Keuangan .....	90
6.6.2	Perspektif Pelanggan.....	91
6.6.3	Perspektif Proses Bisnis .....	91
6.6.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	92

---

6.7	Perumusan Inisiatif Strategik.....	94
6.8	Penyusunan Program .....	98
6.9	Penyusunan Anggaran .....	102
6.10	Evaluasi Penerapan .....	105
6.11	Proses Penguraian .....	107
<b>BAB 7</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>109</b>
7.1	Kesimpulan .....	109
7.2	Saran .....	112
7.3	Keterbatasan Penelitian.....	113

---

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Ukuran Kinerja Menggunakan Rerangka BSC .....	27
Tabel 4.1 Contoh sasaran strategi, KPI dan data Perspektif Keuangan .....	40
Tabel 4.2 Contoh sasaran strategi, KPI dan data Perspektif Pelanggan.....	40
Tabel 4.3 Contoh sasaran strategi, KPI dan data Perspektif Proses Bisnis.....	40
Tabel 4.4 Contoh sasaran strategi, KPI dan data Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	40
Tabel 5.1 Nilai Kurs Rupiah Terhadap Dolar Tahun 2015 .....	45
Tabel 5.2 Peluang dan Ancaman.....	47
Tabel 5.3 Nilai rata-rata tiap indikator kuesioner kepuasan karyawan PPI .....	53
Tabel 5.4 Nilai Rata-rata Tiap Indikator Kuesioner Kepuasan Pelanggan PPI ....	57
Tabel 5.5 Analisis Faktor Internal Tentang Kekuatan dan Kelemahan PPI .....	58
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	64
Tabel 5.7 Uji Validitas dan Reliabilitas KPI.....	66
Tabel 6.1 Ringkasan Faktor Interanal dan Eksternal .....	67
Tabel 6.2 Titik nilai koordinat matrik SWOT.....	71
Tabel 6.3 Perumusan Strategi PPI Berdasarkan Hasil SWOT Balanced Scorecard .....	73
Tabel 6.4 Analisis Misi PPI .....	75
Tabel 6.5 Analisis Visi PPI.....	75
Tabel 6.6 Ukuran Kinerja Perspektif Keuangan .....	84
Tabel 6.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Perspektif Keuangan .....	85
Tabel 6.8 Ukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	86
Tabel 6.9 Hasil Uji Analisis Deskriptif Perspektif Pelanggan.....	87
Tabel 6.10 Ukuran Kinerja Perspektif Bisnis Proses .....	88
Tabel 6.11 Hasil Uji Analisis Deskriptif Perspektif Bisnis Proses .....	89
Tabel 6.12 Ukuran Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	89
Tabel 6.13 Hasil Uji Analisis Deskriptif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	90
Tabel 6.14 Sasaran Strategik, Ukuran Hasil, Ukuran Pemacu Kinerja dan target PPI.....	93

---

Tabel 6.15 Pembobotan Perspektif PPI.....	94
Tabel 6.16 Pembobotan Inisiatif Strategi Perspektif Keuangan PPI.....	95
Tabel 6.17 Pembobotan Inisiatif Strategi Perspektif Pelanggan PPI .....	96
Tabel 6.18 Pembobotan Inisiatif Strategi Perspektif Proses Bisnis PPI .....	97
Tabel 6.19 Pembobotan Inisiatif Strategi Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran PPI .....	98
Tabel 6.20 Tabel Program-program beserta anggaran dan pemilik program PPI103	
Tabel 6.21 Evaluasi Kinerja Perspektif Keuangan .....	105
Tabel 6.22 Evaluasi Kinerja Perspektif Pelanggan .....	106
Tabel 6.23 Evaluasi Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	106
Tabel 6.24 Evaluasi Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	106

---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Penelitian Studi Kasus .....	8
Gambar 2.1 Proses Manajemen Strategik .....	12
Gambar 2.2 The Five – Force Model of Competition.....	15
Gambar 2.3 Matriks SWOT .....	17
Gambar 2.4 Balanced Scorecard dalam Perencanaan Strategik.....	22
Gambar 2.5 Peta Strategi Menggunakan Rerangka Balanced Scorecard .....	23
Gambar 2.6 Hubungan Kausal antara Komponen dalam Sistem Manajemen Strategik .....	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	30
Gambar 5.1 The Five – Force Model of Competition.....	46
Gambar 6.1 Koordinat Matrik Swot .....	71
Gambar 6.2 Peta Strategi PPI.....	81

---

## DAFTAR SINGKATAN

SWOT = Strength Weakness Oportunity Threat

BSC = Balanced Scorecard

AHP = *Analytical Hierarchy Process*

BPS = Badan Pusat Statistik

APJII = Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia

IFAS = *Internal Factors Analysis Summary*

EFAS = Eksternal (*External Factors Analysis Summary*)

---