

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
Ruang Lingkup Penelitian	5
2 TINJAUAN PUSTAKA	5
Kinerja	5
Pengukuran Kinerja	6
Terminal Peti kemas	8
Perusahaan Bongkar Muat	9
Manajemen Strategik	11
Analisis Internal dan Eksternal	11
Manajemen Strategik <i>Balanced Scorecard</i>	12
Peta Strategi	16
<i>Key Performance Indicators (KPI)</i>	18
<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	18
<i>Analytical Network Process (ANP)</i>	19
Kajian Penelitian Terdahulu	20
Kerangka Pemikiran	24
3 METODE PENELITIAN	26
Lokasi dan Waktu Penelitian	26
Pendekatan Penelitian	26
Teknik Pengambilan Data dan Informasi	26
Teknik Pengambilan Contoh	26
Teknik Pengolahan dan Analisis Data	27
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	36
Hasil	36
Pembahasan	42
Perancangan <i>Balanced Scorecard</i>	46
Pembobotan BSC dengan <i>Pairwise Comparison</i>	56
Pengukuran Kinerja PT JICT Tahun 2016 dengan BSC	60
Peningkatan Kinerja Operasional Bongkar Muat dengan ANP	65
Implikasi Manajerial	70
Keterbatasan Penelitian	71
5 SIMPULAN DAN SARAN	72
Kesimpulan	72
Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	79
RIWAYAT HIDUP	104

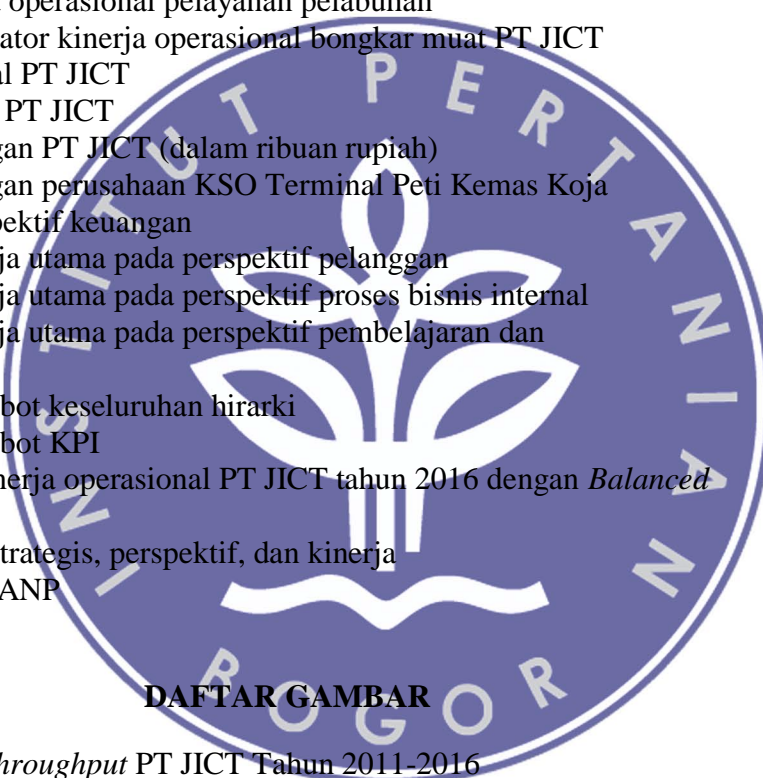


DAFTAR TABEL

1	Ringkasan penelitian terdahulu	23
2	Teknik pengolahan dan analisis data	27
3	Matriks IFE	28
4	Matriks EFE	29
5	Model penjabaran strategi ke dalam empat perspektif BSC	30
6	Matriks perbandingan kriteria	32
7	Skala banding secara berpasangan	33
8	Nilai RI	33
9	Penilaian perbandingan berpasangan	35
10	Fasilitas dan alat operasional PT JICT	37
11	Standar kinerja operasional pelayanan pelabuhan	40
12	Indikator-indikator kinerja operasional bongkar muat PT JICT	41
13	Faktor eksternal PT JICT	42
14	Faktor Internal PT JICT	44
15	Ikhtisar keuangan PT JICT (dalam ribuan rupiah)	49
16	Ikhtisar keuangan perusahaan KSO Terminal Peti Kemas Koja	49
17	KPI pada perspektif keuangan	50
18	Indikator kinerja utama pada perspektif pelanggan	51
19	Indikator kinerja utama pada perspektif proses bisnis internal	53
20	Indikator kinerja utama pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	55
21	Urutan nilai bobot keseluruhan hirarki	56
22	Urutan nilai bobot KPI	57
23	Pengukuran kinerja operasional PT JICT tahun 2016 dengan <i>Balanced scorecard</i>	61
24	Skala sasaran strategis, perspektif, dan kinerja	63
25	Prioritas akhir ANP	67

DAFTAR GAMBAR

1	Pertumbuhan <i>throughput</i> PT JICT Tahun 2011-2016	2
2	Lingkup kegiatan perusahaan bongkar muat	9
3	Model rantai nilai dari perspektif pelanggan dalam BSC	14
4	Model rantai nilai perspektif bisnis internal dalam BSC	14
5	Hubungan perspektif pengukuran <i>Balanced scorecard</i>	16
6	Peta strategi <i>Balanced Scorecard</i>	17
7	Kerangka pemikiran konseptual	25
8	Matriks Internal Eksternal	29
9	Hierarki AHP dalam <i>Balanced scorecard</i>	32
10	Aktual & <i>forecast</i> container volume PT JICT	39
11	<i>Shipcall volume</i> PT JICT	40
12	Matriks IE PT JICT	45
13	Peta strategi JICT	48
14	Pertumbuhan pelanggan PT JICT	51



DAFTAR GAMBAR (Lanjutan)

15	Struktur hierarki pembobotan kinerja operasional PT JICT berbasis BSC dengan <i>pairwise comparison</i>	59
16	Survey kepuasan pelanggan JICT 2016	64
17	Frekuensi kecelakaan kerja PT JICT 2016	65
18	Kerangka strategi peningkatan kinerja operasional bongkar muat PT JICT dengan ANP	66
19	Prioritas klaster perspektif	68
20	Prioritas klaster sasaran strategi	69
21	Prioritas klaster alternatif strategis	70

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Bobot dan rating faktor strategis lingkungan PT JICT Hasil AHP	80
2	Uji validitas dan reliabilitas kepuasan dan motivasi kerja karyawan	87
3	Kuesioner penjabaran visi, misi, sasaran strategi dan kpi dengan balanced scorecard	88
4	Output expert choice kombinasi pakar AHP	96
5	Supermatix ANP	97
6	Output Gabungan Pakar Kuesioner ANP	102

