

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Asumsi Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Eskpor Impor	5
2.1.1 Freight Forwarder.....	5
2.1.2 Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK).....	6
2.2 Pengukuran Kinerja.....	7
2.2.1 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	7
2.2.2 Kerangka Dalam Pengukuran Kinerja.....	9
2.3 Balanced Scorecard	9
2.4 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.4.1 Perspektif Keuangan.....	11
2.4.2 Perspektif Pelanggan	12
2.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	13

2.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	14
2.4.5 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> :.....	14
2.4.6 Tahapan Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	27
3.1.1 Tahap Identifikasi Masalah	28
3.1.2 Tahap Pengumpulan Data	28
3.1.3 Tahap Identifikasi.....	29
3.1.4 Tahap Pengolahan Data.....	29
3.1.4.3 Verifikasi KPI.....	30
3.1.5 Tahap Analisis dan Pembahasan	34
3.1.6 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	34
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
4.1 Profil Perusahaan.....	35
4.1.1 Layanan yang diberikan	35
4.1.2 Visi dan Misi	36
4.1.3 Struktur Organisasi.....	37
4.1.4 Stakeholder.....	40
4.2 Metrik <i>Balanced Scorecard</i> Eksisting.....	40
4.3 Metrik Pengembangan <i>Balanced Scorecard</i>	44
4.3.1 Perspektif Keuangan.....	44
4.3.2 Perspektif Pelanggan	45
4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	46
4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Perumbuhan	48
4.3.5 Verifikasi Metrik Pengembangan.....	49
4.3.2 Rancangan IKU	50
4.4 Penilaian Metrik <i>Balanced Scorecard</i>	62
4.4.1 Indeks Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU)	62
4.4.1.1 Penilaian Indeks Capaian IKU dari Perspektif Keuangan.....	63
4.4.1.2 Penilaian Indeks Capaian IKU Perspektif Pelanggan	64

4.4.1.3	Penilaian Indeks Capaian IKU Perspektif Proses Bisnis Internal	65
4.4.1.4	Penilaian Indeks Capaian IKU Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	67
4.4.2	Nilai Sasaran Strategis (NSS).....	68
4.4.2.1	Penilaian NSS dari Perspektif Keuangan	68
4.4.2.2	Penilaian NSS dari Perspektif Pelanggan.....	69
4.4.2.3	Penilaian NSS dari Perspektif Proses Bisnis Internal	71
4.4.2.4	Penilaian NSS dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	72
4.4.3	Nilai Kinerja Perspektif (NKP)	73
4.4.3.1	Penilaian NKP dari Perspektif Keuangan	74
4.4.3.2	Penilaian NKP dari Perspektif Pelanggan.....	75
4.4.3.3	Penilaian NKP dari Perspektif Proses Bisnis Internal.....	75
4.4.3.4	Penilaian NKP dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	76
4.4.4	Nilai kinerja Unit (NKU)	77
BAB 5 ANALISIS PENGUKURAN KINERJA		78
5.1	Analisis Pengukuran Kinerja.....	79
5.1.1	Analisis Hasil Indeks Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU).....	79
5.1.1.1	Analisis Indeks Capaian IKU Perspektif Keuangan.....	79
5.1.1.2	Analisis Indeks Capaian IKU Perspektif Pelanggan	80
5.1.1.3	Analisis Indeks Capaian IKU Perspektif Proses Bisnis Internal	81
5.1.1.4	Analisis Indeks Capaian IKU Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan.....	82
5.1.2	Analisis Hasil Nilai Sasaran Strategis (NSS).....	83
5.1.2.1	Analisis NSS dari Perspektif Keuangan	83
5.1.2.2	Analisis NSS dari Perspektif Pelanggan	84
5.1.2.3	Analisis NSS dari Perspektif Proses Bisnis Internal	85
5.1.2.4	Analisis NSS dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	86
5.1.3	Analisis hasil pengukuran kinerja dari keempat perspektif.....	88
5.1.3.1	Analisis Hasil Pengukuran Kinerja dari Perspektif Keuangan.....	88
5.1.3.2	Analisis Hasil Pengukuran Kinerja dari Perspektif Pelanggan	88
5.1.3.3	Analisis Hasil Pengukuran Kinerja dari Perspektif Proses Bisnis Internal	89

5.1.3.4 Analisis Hasil Pengukuran Kinerja dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	89
5.2 Analisis hasil pengukuran kinerja PT. Varia Usaha Dharma Segara	89
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	91
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	1
BIODATA PENULIS	1

