

## DAFTAR ISI

<b>SERTIFIKASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kinerja Perusahaan .....	8
2.2 Konsep dan Dimensi Jasa .....	12
2.3 Persaingan Pendetang Baru .....	18
2.4 <i>Critical Success Factor</i> (CSF).....	19
2.5 Strategi Pencapaian Visi dan Misi .....	22
2.6 Analisis SWOT .....	25
2.7 <i>The Balanced Scorecard</i> (BSC).....	27
2.8 Peta Strategi ( <i>Strategy Map</i> ).....	33
2.9 <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) .....	37
2.10 Penelitian Terdahulu .....	39
2.11 Kerangka Pemikiran .....	44

2.12	Definisi Operasional Variabel .....	47
2.13	Pertanyaan Penelitian.....	47
<b>BAB III</b>	.....	<b>48</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>48</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	48
3.2	Partisipan Penelitian .....	50
3.3	Instrumen Penelitian .....	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	54
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	57
<b>BAB IV</b>	.....	<b>61</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>61</b>
4.1	Analisis Internal Perusahaan.....	61
4.1.1	Profil Perusahaan .....	61
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	62
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	68
4.1.4	Kebijakan Dan Sasaran Mutu .....	70
4.1.5	Kapasitas Produk dan Layanan.....	73
4.1.6	Sumber Daya Manusia.....	78
4.1.7	Keuangan Perusahaan.....	80
4.2	Analisis Eksternal Perusahaan .....	83
4.2.1	Regulasi Pemerintah .....	83
4.2.2	Persaingan dan Pendaatang Baru.....	85
4.3	Strategi Perusahaan Saat Ini .....	87
4.4	Analisis SWOT .....	88
4.4.1	Kekuatan ( <i>Strength</i> ).....	89
4.4.2	Kelemahan ( <i>Weaknesses</i> ) .....	89
4.4.3	Peluang ( <i>Opportunity</i> ) .....	90
4.4.4	Ancaman ( <i>Threats</i> ) .....	90
4.5	Strategi Perusahaan Berdasarkan SWOT .....	92
4.6	Tujuan Strategis Dalam Perspektif Balanced Scorecard .....	96

4.6.1	Perspektif Keuangan.....	96
4.6.2	Perspektif Pelanggan.....	98
4.6.3	Perspektif Proses Bisnis Internal .....	100
4.6.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	103
4.7	Sasaran Strategik, Tolok Ukur, Target dan Inisiatif Strategik.....	107
4.8	Persiapan Implementasi BSC.....	111
<b>BAB V</b>	.....	<b>114</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>114</b>
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Implikasi Teoritis.....	115
5.3	Implikasi Praktis .....	116
5.4	Implikasi Manajerial.....	117
5.5	Keterbatasan.....	118
5.6	Penelitian Selanjutnya.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN</b>	.....	<b>124</b>

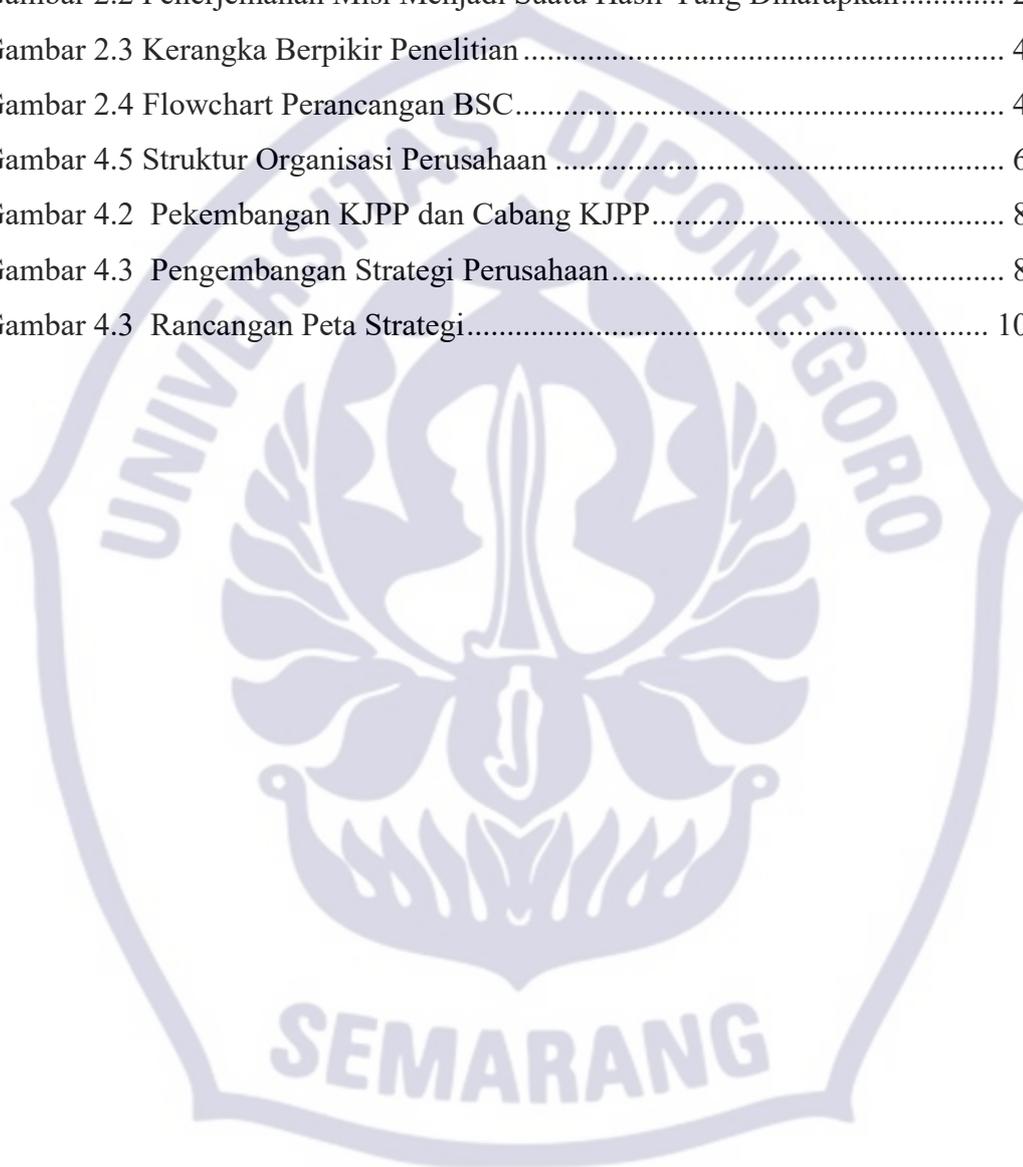


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perolehan Proyek .....	4
Tabel 1.2 Prosentase Pendapatan & Biaya.....	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 3.1 Partisipan Penelitian.....	50
Tabel 3.2 Pertanyaan Terkait Data Penelitian.....	51
Tabel 4.1 Kantor KJPP Toto Suharto & Rekan.....	62
Tabel 4.2 Target Sasaran Mutu.....	73
Tabel 4.3 Persentase Peningkatan Jumlah Proyek.....	74
Tabel 4.4 Persentase Jumlah Proyek Batal.....	74
Tabel 4.5 Bobot Sektor Penugasan .....	75
Tabel 4.6 Persentase Penanganan Keluhan Klien.....	76
Tabel 4.7 Pekerjaan Tepat Waktu.....	77
Tabel 4.8 SDM berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal.....	78
Tabel 4.9 Tenaga Ahli berdasarkan Tingkat Pendidikan Designasi .....	79
Tabel 4.10 Peningkatan Kompetensi SDM.....	79
Tabel 4.11 Tenaga Ahli Berdasarkan Pengalaman .....	80
Tabel 4.12 Target Finansial Perusahaan .....	81
Tabel 4.13 Persentase Peningkatan Pendapatan.....	81
Tabel 4.14 Persentase Biaya .....	82
Tabel 4.15 Persentase Laba Perusahaan.....	82
Tabel 4.16 Jumlah KJPP, Cabang dan Penilai Publik Per 31 Mei 2025.....	85
Tabel 4.17 Tabel SWOT .....	91
Tabel 4.18 Rancangan Strategi Perusahaan Berdasarkan SWOT.....	92
Tabel 4.19 Analisa SWOT dalam Perspektif Keuangan.....	98
Tabel 4.20 Analisa SWOT dalam Perspektif Pelanggan .....	100
Tabel 4.21 Analisa SWOT dalam Perspektif Bisnis Internal.....	103
Tabel 4.22 Analisa SWOT dalam Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .	105
Tabel 4.23 Perspektif, Sasaran Strategik, Tolok Ukur, Target dan Inisiatif Strategik KJPP TnR Semarang .....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kerja .....	10
Gambar 2.2 Penerjemahan Misi Menjadi Suatu Hasil Yang Diharapkan.....	24
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian.....	45
Gambar 2.4 Flowchart Perancangan BSC.....	46
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	69
Gambar 4.2 Perkembangan KJPP dan Cabang KJPP.....	85
Gambar 4.3 Pengembangan Strategi Perusahaan.....	88
Gambar 4.3 Rancangan Peta Strategi.....	106



**FEB UNDIP**