DAFTAR ISI

ABSTRAK..... i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR.....viii

DAFTAR SKEMA..... ix

DAFTAR TABEL..... x

DAFTAR LAMPIRAN.....xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Identifikasi Masalah..... 3

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 3

1.4. Kegunaan Penelitian..... 3

1.5. Kerangka Pemikiran..... 4

1.6. Metode Penelitian..... 7

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Program Pertamina Way..... 8

2.1.1. Pengertian Program Pertamina Way..... 8

2.1.2. Isi Program Pertamina Way..... 9

2.1.3. SPBU Percontohan..... 11

2.1.4. SPBU “PASTI PAS!”..... 13

2.1.5. Sertifikasi “PASTI PAS!”..... 14

2.1.6. Fokus Sertifikasi “PASTI PAS!”..... 15

2.1.7. Macam-macam Audit Serifikasi “PASTI PAS!”..... 15

2.2. Kinerja..... 16
2.2.1. Pengertian Kinerja..... 16
2.2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja..... 17
2.2.3. Pengertian Pengukuran Kinerja..... 18
2.2.4. Tujuan Pengukuran Kinerja..... 20
2.2.5. Teknologi Pengukuran Kinerja.....21
2.3. Pendapatan..... 23
2.3.1. Pengertian Pendapatan..... 23
2.4. Balanced Scorecard.....24
2.4.1. Sejarah Balanced Scorecard..... 24
2.4.2. Perspektif Pengukuran Dalam Balanced Scorecard..... 25
2.4.3. Balanced Scorecard Pada Organisasi..... 33
2.4.4. Manfaat Balanced Scorecard.....34
2.4.5. Keunggulan Balanced Scorecard.....35
2.4.6. Kelemahan Balanced Scorecard.....36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian..... 38
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan..... 38
3.1.2. Tata Nilai Pertamina..... 39
3.1.3. Visi dan Misi Pertamina.....40
3.1.4. Pertamina Retail..... 40
3.1.5. Visi dan Misi Pertamina Retail..... 41
3.1.6. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas..... 41
3.2. Metode Penelitian..... 43
3.2.1. Metode Pengumpulan Data..... 44
3.2.2. Operasional Variabel.....45
3.2.3. Variabel dan Skala Pengukuran..... 45
3.2.4. Analisa dan Pengujian Hipotesis.....46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....49

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....49

4.1.2. Tata Nilai Pertamina.....50

4.1.3. Visi dan Misi Pertamina.....51

4.1.4. Pertamina Retail.....51

4.1.5. Visi dan Misi Pertamina Retail.....51

4.2. Kinerja SPBU.....52

4.2.1. Perspektif Keuangan.....52

4.2.2. Perspektif Pelanggan.....74

4.2.3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....75

4.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....87

5.2. Saran.....87