

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH atau KARYA TULIS MANDIRI..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMIRAN..... | x |
| DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN..... | xi |
| INTISARI | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian | 5 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB 2 LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 8 |
| 2.1.1 Proses Manajemen Strategi..... | 8 |
| 2.1.2 Pengukuran Kinerja | 11 |
| 2.1.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) | 18 |
| 2.1.4 Ekspor | 22 |
| 2.1.5 UMKM Ekspor | 25 |
| 2.1.6 Balance Scorecard (BSC) | 28 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka | 37 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 44 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 44 |
| 3.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel..... | 47 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 50 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4 Metode Analisis Data | 52 |
| 3.5 Profil LPEI kantor cabang Surakarta | 53 |
| 3.5.1 Sejarah LPEI kantor cabang Surakarta | 53 |
| 3.5.2 Area dan Fokus Bisnis LPEI Kantor Cabang Surakarta | 54 |
| 3.5.3 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan | 55 |
| 3.5.4 Produk dan Jasa | 57 |
| 3.5.5 Struktur Organisasi LPEI Kantor Cabang Surakarta | 59 |
| BAB 4 ANALISIS PEMBAHASAN | 60 |
| 4.1 Bisnis LPEI | 60 |
| 4.1.1 Layanan non finansial | 60 |
| 4.1.2 Layanan finansial | 61 |
| 4.2 Strategi Korporasi LPEI | 68 |
| 4.3 <i>Critical Success Factors</i> LPEI Surakarta dalam Perspektif BSC | 71 |
| 4.3.1 Perspektif Mandat dan Keuangan | 72 |
| 4.3.2 Perspektif Pelanggan | 73 |
| 4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal | 74 |
| 4.3.4 Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan | 74 |
| 4.4 Ukuran Kinerja dan Capaian Kinerja Objektif LPEI Surakarta dalam Perspektif BSC | 75 |
| 4.4.1 Perspektif Mandat dan Keuangan | 75 |
| 4.4.2 Perspektif Pelanggan | 77 |
| 4.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal | 78 |
| 4.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 78 |
| 4.5 Penetapan Skoring Kinerja LPEI Surakarta | 79 |
| 4.6 Tindak Lanjut Sasaran Strategis | 85 |
| 4.6.1 Perspektif Mandat Keuangan | 86 |
| 4.6.2 Perspektif Pelanggan | 87 |
| 4.6.3 Perspektif Proses Bisnis Internal | 88 |
| 4.6.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 94 |
| BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN | 96 |
| 5.1 Simpulan | 96 |
| 5.2 Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 100 |
| LAMPIRAN | 103 |