

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Lingkup Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Manajemen Strategis	16
2.2 Balanced Scorecard	20
2.2.1 Balanced Scorecard sebagai sistem manajemen strategis.....	25
2.2.2 Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukuran Kinerja.....	29
2.3 Prinsip Strategy-Focused Organization	32
2.4 Masalah Teratas Dalam Implementasi Balanced Scorecard.....	34
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu	39
2.6 Kerangka Penelitian	41
BAB III METODA PENELITIAN	42
3.1 Desain Penelitian.....	42
3.2 Metoda Pengumpulan Data	43

3.3 Instrumen Penelitian.....	44
3.4 Metoda Analisis Data	45
3.5 Profil Direktorat Jenderal Pajak	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Manajemen Strategis	50
4.2 Proses Pengembangan Balanced Scorecard	56
4.2.1 Landasan Pengembangan Balanced Scorecard.....	56
4.2.2 Pengembangan Balanced Scorecard sebagai Sistem Manajemen Strategis	62
4.3 Analisis Penerapan Balanced Scorecard.....	78
4.3.1 Perspektif Balanced Scorecard	78
4.3.2 Peta strategi.....	90
4.3.3 Perkembangan Kinerja berdasarkan Balanced Scorecard	91
4.4 Identifikasi Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Penerapan Balanced Scorecard	97
4.4.1 Analisis Prinsip Strategy-Focused Organization	97
4.4.2 Analisis Isu dalam Penerapan Balanced Scorecard	104
BAB V SIMPULAN	111
5.1 Simpulan.....	111
5.2 Implikasi.....	115
5.3 Keterbatasan	116
5.4 Saran.....	116
5.4.1 Saran bagi penelitian selanjutnya	116
5.4.2 Saran Bagi Organisasi.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	122