



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Visi, Misi dan Strategi Perusahaan	11
2.1.2 Implementasi Strategi	14
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.4 Peta Strategi	25
2.1.5 Hubungan Visi, Misi, Strategi dengan <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.1.6 <i>RACI Matrix</i>	29
2.2 Kerangka Penelitian	32
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36



3.2	Metode Pengumpulan Data	36
3.3	Metode Analisis Data	43
3.4	Profil Perusahaan	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Deskripsi Data	51
4.1.1	Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	51
4.1.2	Perspektif Pelanggan	55
4.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	62
4.1.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	74
4.1.5	Perspektif Keuangan	80
4.2	Pembahasan.....	84
4.2.1	Ilustrasi <i>Balanced Scorecard</i>	93
4.2.2	Rancangan Peta Strategi.....	94
4.2.3	UIC dan <i>Timeline</i>	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		98
5.1.	Simpulan	98
5.2.	Implikasi.....	102
5.3.	Keterbatasan	104
5.4.	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		108