

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II Landasan Teori.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pengertian Serikat Pekerja.....	12
2.1.2 Jenis dan Klasifikasi Serikat Pekerja.....	12
2.1.3 Manajemen Strategis	13
2.1.4 Visi.....	14
2.1.5 Misi.....	15
2.1.6 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.7 Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.8 Langkah dalam Pengimplementasian <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.9 Tantangan dalam Melaksanakan <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.1.10 Pengukuran Dalam Organisasi	19
2.1.11 Tipe Pengukuran dalam Organisasi	19

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Penelitian	21
BAB III Metode Penelitian	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Metode Pengumpulan Data	24
3.2.1 Kuesioner	24
3.2.2 Wawancara	26
3.3 Instrumen Penelitian.....	27
3.4 Metode Analisis Data	28
3.4.1 Analisis Wawancara	28
3.5 Profil Kasus	29
3.5.1 Deskripsi Singkat Serikat Pekerja	29
3.5.2 Visi dan Misi Serikat Pekerja	30
BAB IV Analisis dan Pembahasan	32
4.1 Hasil	32
4.1.1 Hasil Wawancara	32
4.1.1.1 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 1	32
4.1.1.2 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 2	34
4.1.1.3 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 3	36
4.1.1.4 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 4	38
4.1.1.5 Hasil Wawancara Dengan Narasumber 5	41
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Analisa Misi.....	44
4.2.2 Evaluasi Strategi	47
4.2.3 Analisis S.W.O.T (<i>Strength, Weakness, Opportunities and Threats</i>) ..	48
4.2.3.1 Analisis <i>Strength</i>	48
4.2.3.2 Analisis <i>Weakness</i>	49
4.2.3.3 Analisis <i>Opportunitites</i>	50
4.2.3.4 Analisis <i>Threats</i>	50
4.2.4 Analisis Isu Strategis	51

4.2.5 Pengembangan Sasaran Strategis	53
4.2.5.1 Sasaran Strategis Perspektif Keuangan.....	53
4.2.5.2 Sasaran Strategis Perspektif Operasi Internal	55
4.2.5.3 Sasaran Strategis Perspektif Pembelajaran dan Perkembangan.....	56
4.2.5.4 Sasaran Strategis Perspektif Kepuasan Pelanggan.....	57
4.2.6 Pemetaan Visi, Misi, dan Sasaran Strategis Organisasi dalam Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	59
4.2.7 Peta Strategi <i>Balanced Scorecard</i>	61
4.2.8 Penentuan Ukuran Pencapaian Sasaran Strategis	62
4.2.8.1 Penentuan Ukuran Kinerja Perspektif Keuangan	62
4.2.8.2 Penentuan Ukuran Kinerja Operasi Internal	63
4.2.8.3 Penentuan Ukuran Kinerja Pembelajaran dan Perkembangan.....	64
4.2.8.4 Penentuan Ukuran Kinerja Perspektif Pelanggan	66
4.2.9 Pengukuran Kinerja	67
4.2.9.1 Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan	67
4.2.9.2 Pengukuran Kinerja Perspektif Internal Operasi	69
4.2.9.3 Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Perkembangan....	71
4.2.9.4 Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan	73
4.2.9.4.1 Pengukuran Kinerja Meningkatkan Keterlibatan.....	73
4.2.10 Penentuan Inisiatif Strategis	75
4.2.10.1 Inisiatif untuk Perspektif Keuangan.....	75
4.2.10.2 Inisiatif untuk Perspektif Internal Operasi	75
4.2.10.3 Inisiatif untuk Perspektif Pembelajaran dan Perkembangan	75
4.2.10.4 Inisiatif untuk Perspektif Pelanggan	76
BAB V Simpulan dan Saran	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Implikasi.....	78
5.3 Keterbatasan	78
5.4 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80