

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Manajemen Strategis .....	10
2.2 <i>Key Performance Indicators (KPI)</i> .....	11
2.3 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	14
2.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	16
2.5 Hubungan Antar Perspektif Pada <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
2.7 Kerangka Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3 Instrumen Penelitian.....	34
3.4 Metode Analisis Data .....	35

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
4.1.1	Profil Perusahaan.....	37
4.1.2	Sistem Manajemen Strategis Perusahaan Saat Ini.....	45
4.1.3	Kondisi Strategis dan Tantangan Utama Perusahaan .....	50
4.2	Proses Pengembangan <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Manajemen Strategis .....	55
4.2.1	Formulasi Strategi Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> .....	56
4.2.2	Peta Strategi ( <i>Strategy Map</i> ) Perusahaan.....	75
4.2.3	KPI, Target, dan Inisiatif Perusahaan.....	80
4.3	Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Alat Pengukuran Kinerja Departemen.....	91
4.3.1	Mekanisme <i>Cascading Balanced Scorecard</i> .....	91
4.3.2	Pemetaan Kontribusi Departemen terhadap Sasaran Strategis Perusahaan.....	92
4.3.3	Penyusunan BSC Departemen .....	116
4.3.4	Analisis Pola Umum Hasil <i>Cascading</i> KPI Antar Departemen.....	194
4.3.5	Analisis Konsistensi <i>Cascading</i> KPI Antar Level Organisasi .....	195
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN .....</b>	<b>196</b>
5.1	Simpulan .....	196
5.2	Implikasi .....	198
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	198
5.2.2	Implikasi Praktis.....	198
5.3	Keterbatasan.....	199
5.4	Saran .....	200
5.4.1	Saran bagi Penelitian Selanjutnya .....	200
5.4.2	Saran Bagi Perusahaan .....	201
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>203</b>