

DAFTAR ISI

Hal

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan dan Harapan.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Motivasi.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. LANDASAN TEORI	13
2.1. <i>Value Disciplines</i>	13
2.2. <i>Operational Excellence</i>	16
2.2.1. <i>Operational Excellence</i> untuk <i>Best Total Cost</i>	16
2.2.2. <i>Operational Excellence</i> dalam Sektor Publik.....	16
2.2.3. <i>Operational Excellence</i> dalam Konsep Reformasi.....	21
2.2.4. <i>Operational Excellence</i> dan <i>Hidden Value</i>	23
2.3. <i>Customer Intimacy</i>	24
2.4. <i>Customer Service Excellence</i>	27
2.5. Sinergi <i>Operational Excellence</i> dengan <i>Customer Intimacy</i>	28
2.6. Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>).....	31
BAB III. METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Sumber Data	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4. Model Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	36

DAFTAR ISI – lanjutan	Hal
BAB IV. ANALISIS PENERAPAN STRATEGI VALUE DISCIPLINES PADA BPK RI.....	38
4.1. Elemen <i>Value Disciplines</i> yang Tepat	38
4.2. Faktor-faktor dalam <i>Operational Excellence</i> dan <i>Customer Intimacy</i>	38
4.3. <i>Operational Excellence</i> dalam <i>Value Chain</i> BPK.....	43
A. Aktivitas Utama Penerapan <i>Operational Excellence</i>	43
B. Aktivitas Pendukung Penerapan <i>Operational Excellence</i>	53
4.4. <i>Customer Intimacy</i> dalam <i>Value Chain</i> BPK.....	65
A. Aktivitas Utama Penerapan <i>Customer Intimacy</i>	65
B. Aktivitas Pendukung Penerapan <i>Customer Intimacy</i>	71
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Rekomendasi.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83