

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Metode Penelitian	11
1.5.1. Jenis Penelitian	11
1.5.2. Metoda Pengumpulan Data	11
1.5.2.1. Data Primer	11
1.5.2.2. Data Sekunder	12
1.5.3. Metoda Analisis	12
1.5.3.1. <i>Key Performance Indicator</i>	12
1.5.3.2. <i>Balanced Scorecard</i>	15
1.6. Sistematika Pembahasan	16
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Strategi	18
2.2. Strategi Bersaing	21
2.3. Strategi Generik	22
2.4. Analisa Lingkungan	24

4.1.3.2. <i>Scheduled Staff versus Actual</i>	75
4.1.4. <i>Cost Performance</i>	75
4.1.4.1. <i>Cost per Call</i>	75
4.1.4.2. <i>Revenue</i>	78
4.1.5. <i>Strategic Impact</i>	80
4.1.5.1 <i>Customer Satisfaction</i>	80
4.2. <i>Balanced Scorecard</i>	85
4.3. Penentuan Keterukuran Pencapaian Tujuan Strategik	92
4.3.1. Ukuran Hasil (<i>Outcome Measures</i> atau <i>Lag Indicator</i>)	92
4.3.1.1 Perspektif Keuangan	92
4.3.1.2. Perspektif <i>Customer</i>	94
4.3.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	95
4.3.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	96
4.3.2. Ukuran Pemacu Kinerja (<i>Performance Driver Measure</i> atau <i>Lead Indicator</i>)	98
4.3.2.1. Perspektif Keuangan	98
4.3.2.2. Perspektif <i>Customer</i>	99
4.3.2.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	102
4.3.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	103
4.4. Penentuan Target Berdasarkan Tujuan Strategik	105
4.4.1. Perspektif Keuangan	106
4.4.2. Perspektif <i>Customer</i>	107
4.4.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	108
4.4.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	109
4.5. Perumusan Inisiatif Strategik	119
4.5.1. Perspektif <i>Customer</i>	120
4.5.2. Perspektif Proses Bisnis Internal	120
4.5.3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	122
4.6. Hubungan Sebab Akibat Rancangan <i>Balanced Scorecard</i> Phoneplus	124
4.7. Rerangka Pengukuran Kinerja Berdasarkan Rerangka <i>Balanced Scorecard</i>	128
4.7.1. Perspektif Keuangan	129
4.7.2. Perspektif <i>Customer</i>	129
4.7.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	130
4.7.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	131
4.8. Perbandingan Antara Analisis <i>Key Performace Indicator</i> (KPI) dengan <i>Balanced Scorecard</i> Program BNI Phoneplus	133
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	135
5.2 Saran	136

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN