

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.2 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2.1 Perspektif Keuangan	11
2.2.2 Perspektif Pelanggan	12
2.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	16
2.2.4 Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan	19
2.3 Keterbatasan dan Kelebihan Metode <i>Balanced Scorecard</i> ...	21
2.4 Keterkaitan Ukuran Metode <i>Balanced Scorecard</i> Dengan Strategi Organisasi	24
2.5 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Sistem Manajemen Strategis..	25
2.6 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	30

2.7	Peran <i>Balanced Scorecard</i> Dalam Setiap Tahap Sistem Manajemen Strategik	31
2.8	Langkah-Langkah Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i>	34
2.9	Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Metode Penelitian	50
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1	Kuesioner	52
3.4.2	Wawancara	53
3.4.3	Observasi	54
3.4.4	Dokumentasi	54
3.5	Prosedur Penarikan Sampel.....	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	54
3.7	Jadwal Penelitian.....	56
3.8	Keterbatasan Penelitian.....	56
BAB IV	GAMBARAN PERUSAHAAN	
4.1	Gambaran Singkat PT. Dialogue Design Graphica.....	58
4.2	Gambaran Tentang Industri Branding.....	59
4.3	Lingkup Usaha	61
4.3.1	<i>Product Brand Identity</i>	61
4.3.2	<i>Corporate Brand Identity</i>	62
4.3.3	<i>Brand Communication</i>	63
4.4	Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	64
4.5	Proses Kerja	65
4.6	Produsen Branding Di Indonesia	68
4.7	Pemasaran Branding.....	69
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	

5.1 Rancangan Balanced Scorecard PT. Dialogue Design Graphica	71
5.1.1 Evaluasi dan Konsensus Visi, Misi dan Values Perusahaan	71
5.1.2 Evaluasi Strategi Perusahaan.....	82
5.1.3 Pemilihan Perspektif, Penentuan Sasaran Strategis dan Tolok Ukur Balanced Scorecard PT. Dialogue Design Graphica	86
5.2 Analisis Hubungan Sebab Akibat dan Peta Strategi PT. Dialogue Design Graphica	95
5.3 Penekanan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> PT. Dialogue Design Graphica	100
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	104
6.2 Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	56
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Visi Perusahaan	80
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Misi Perusahaan	81
Tabel 5.3 Internal Factor Evaluation (IFE)	83
Tabel 5.4 External Factor Evaluation (EFE)	84
Tabel 5.5 Balanced Scorecard PT. Dialogue Design Graphica	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Komponen Utama Metode <i>Balanced Scorecard</i>	9
Gambar 2.2 Hubungan Sebab Akibat Dari keempat Perspektif Dalam metode <i>Balance Scorecard</i>	10
Gambar 2.3 Pengukuran Inti Dalam Perspektif Pelanggan	14
Gambar 2.4 Model Generik Dalam Proposisi Nilai Pelanggan	16
Gambar 2.5 Model Generik Rantai Nilai Dalam Perspektif Proses Bisnis Internal	16
Gambar 2.6 Kerangka Kerja Pengukuran Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan	21
Gambar 2.7 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Manajemen Strategis	27
Gambar 2.8 Langkah Menurunkan BSC Perusahaan ke tingkat Divisi	47
Gambar 2.9 Rancangan <i>Balanced Scorecard</i> PT. Dialogue Design	49
Gambar 5.1 Posisi Bisnis PT. Dialogue Design Graphica Berdasarkan Hasil Evaluasi Faktor Internal & External	85
Gambar 5.2 Hubungan Sebab Akibat (<i>causal and effect</i>) <i>Balanced</i> <i>Scorecard</i> PT. Dialogue Design Graphica	96
Gambar 5.3 Peta Strategi PT. Dialogue Design Graphica	99
Gambar 5.4 Penekanan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> PT. Dialogue Design Graphica	103