

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
LANDASAN TEORI	11
2.1. Pendekatan Perspektif Pemangku Kepentingan dalam Operasional Perusahaan	12
2.2. Langkah Strategis untuk Meninjau Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	19
2.2.1. Balanced Scorecard sebagai Kerangka Pengukuran Kinerja Perusahaan	25
2.2.2. Empat Perspektif Balanced Scorecard sebagai Kerangka Evaluasi Strategi Perusahaan	33
2.2.3. Penyusunan Peta Strategi sebagai Alat Visualisasi Hubungan Sebab Akibat Strategi Organisasi	47
BAB III	50
METODE PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN	50
3.1 Metode Penelitian	50



3.2 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.3 Lingkup Penelitian.....	52
3.4 Metode Analisis	53
3.5. Profil Perusahaan	55
3.5.1. Visi Perusahaan.....	57
3.5.2. Struktur Organisasi Perusahaan	58
3.5.3. Kunci Bisnis Perusahaan.....	62
BAB IV	66
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1. Analisa Perspektif Pemangku Kepentingan Perusahaan	66
4.1.1. Perspektif Manajemen sebagai Kausa Tata Pengelolaan Perusahaan.....	72
4.2. Penjabaran Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	78
4.3. Visualisasi Strategi Perusahaan melalui Ilustrasi Pemetaan Strategi	83
4.4. Evaluasi Kinerja Perusahaan melalui 4 Perspektif Balanced Scorecard	87
4.4.1. Perspektif Finansial.....	89
4.4.2. Perspektif Pelanggan.....	95
4.4.3. Perspektif Proses Internal	102
4.4.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	111
BAB V	123
KESIMPULAN DAN SARAN	123
5.1. Kesimpulan.....	123
5.2. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Kerangka Perspektif dan Ukuran Generik 4 Perspektif Balanced Scorecard	34
Tabel 2.2.	Model Generik Proposisi Nilai Pelanggan.....	42
Tabel 3.1.	<i>Business Organization Chart of</i> PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.....	59
Tabel 3.2.	<i>OE Marketing Organization Chart of</i> PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.....	61
Tabel 3.3.	Rangkuman Aktivitas Divisi Fixed Income... ..	63
Tabel 3.4.	Rangkuman Aktivitas Divisi Investment Banking.....	64
Tabel 4.1.	Analisa Perspektif Pemangku Kepentingan	69
Tabel 4.2.	Sasaran dan Ukuran Strategis PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.....	88
Tabel 4.3.	Sasaran Strategis Perspektif Finansial.....	89
Tabel 4.4.	Nilai MKBD PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia Periode 2016 ~ 2018.....	91
Tabel 4.5.	Pertumbuhan Earning After Tax	91
Tabel 4.6.	Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO).....	94
Tabel 4.7.	Sasaran Strategis Perspektif Pelanggan.....	95
Tabel 4.8.	Rekapitulasi Transaksi Volume, Frekuensi dan Value	97
Tabel 4.9.	Tingkat Pertumbuhan Nasabah Institusi.....	99
Tabel 4.10.	Tingkat Pertumbuhan Nasabah Retail	101
Tabel 4.11.	Sasaran Strategis Perspektif Proses Internal.....	102
Tabel 4.12.	Nilai Investasi Perusahaan terhadap Teknologi Informasi.....	104
Tabel 4.13.	Target Program Edukasi Pasar Modal	108
Tabel 4.14.	Sasaran Strategis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	112
Tabel 4.15.	Pemilik Lisensi Profesi Pasar Modal.....	114
Tabel 4.16.	Rasio Pemilik Lisensi Profesi Pasar Modal	115
Tabel 4.17.	Rasio Turn Over Karyawan.....	117
Tabel 4.18.	Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Karyawan	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	<i>Stakeholder View of the Firm</i>	13
Gambar 2.2.	<i>Power-Interest Stakeholder Matrix</i>	18
Gambar 2.3.	Perencanaan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	23
Gambar 2.4.	Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	26
Gambar 2.5.	Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i> dan Hubungan Sebab Akibat.....	27
Gambar 2.6.	Pengukuran Utama Perspektif Pelanggan dalam <i>Balanced Scorecard</i>	40
Gambar 2.7.	Model Rantai Nilai Generik Perspektif Proses Bisnis Internal.....	43
Gambar 2.8.	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	46
Gambar 2.9.	Konstruksi Peta Strategi sebagai Alat Visualisasi Strategi	48
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi <i>Mirae Asset Financial Group</i>	56
Gambar 3.2.	Logo PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia	57
Gambar 4.1.	Struktur Pasar Modal yang Mempengaruhi Operasionalisasi Bisnis.....	68
Gambar 4.2.	Analisa Pemetaan Pemangku Kepentingan Perusahaan.....	70
Gambar 4.3.	Rancangan Visi, Misi dan Nilai PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.....	79
Gambar 4.4.	Pemetaan Strategi PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Ikhtisar Laporan Keuangan Perusahaan.....	133
Lampiran 2	Wawancara Direktur Perusahaan.....	134
Lampiran 3	Wawancara Manajer Keuangan.....	141
Lampiran 4	Wawancara Manajer OE Management.....	144
Lampiran 5	Wawancara Manajer Information Technology.....	149
Lampiran 6	Wawancara Manajer Human Resources.....	153