

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| Lembar Judul..... | i |
| Lembar Pengesahan | ii |
| Lembar Pernyataan..... | iii |
| Kata Pengantar | iv |
| Daftar Isi..... | vi |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Gambar..... | xi |
| Daftar Lampiran | xii |
| Abstrak | xiii |
| <i>Abstract</i> | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian | 7 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.6. Lingkup Penelitian..... | 8 |
| 1.7. Sistematika Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Manajemen Strategik..... | 11 |
| 2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan..... | 12 |

| | |
|---|----|
| 2.1.2 Tujuan (<i>Objectives</i>) | 14 |
| 2.1.3 Tingkat Strategi | 15 |
| 2.2 Pengukuran Kinerja | 16 |
| 2.3 <i>Balanced Scorecard</i> (BSC) | 17 |
| 2.3.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard</i> | 17 |
| 2.3.2 Perspektif yang diukur dalam <i>Balanced Scorecard</i> | 17 |
| 2.3.2.1 Perspektif Finansial | 18 |
| 2.3.2.2 Perspektif Pelanggan | 20 |
| 2.3.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal | 21 |
| 2.3.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 22 |
| 2.3.3 Prinsip <i>Strategy Focused Organization</i> | 25 |
| 2.3.4 Peta Strategi | 29 |
| 2.3.5 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> | 30 |
| 2.3.6 Hambatan Implementasi Strategi yang dapat diselesaikan melalui penerapan BSC | 31 |
| 2.4 Kajian Penelitian Terdahulu | 33 |
| 2.5 Kerangka Penelitian | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 39 |
| 3.1 Desain Penelitian | 40 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data | 41 |
| 3.2.1 Jenis dan Sumber Data | 41 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 3.2.3 Tempat dan Waktu Pengumpulan Data | 43 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2.4 Metode Sampling | 43 |
| 3.3 Instrumen Penelitian | 44 |
| 3.4 Metode Analisis Data | 45 |
| 3.5 Profil Perusahaan | 47 |
| 3.5.1 Sejarah Perusahaan..... | 47 |
| 3.5.2 Visi Perusahaan | 48 |
| 3.5.3 Misi Perusahaan | 48 |
| 3.5.4 Tata Nilai Perusahaan | 48 |
| 3.5.5 Sistem Manajemen Kinerja PT Asuransi Jiwasraya (Persero) | 49 |
| 3.5.6 Struktur Organisasi Jiwasraya..... | 50 |
| 3.5.7 Kondisi Jiwasraya Saat Ini | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 53 |
| 4.1 <i>Balanced Scorecard</i> di Jiwasraya..... | 53 |
| 4.1.1 Penyusunan & Pelaksanaan BSC di Jiwasraya | 53 |
| 4.1.2 Evaluasi Penyusunan & Pelaksanaan BSC di Jiwasraya | 57 |
| 4.2 <i>Balanced Scorecard</i> berdasarkan Teori Kaplan dan Norton | 64 |
| 4.2.1 Penyusunan BSC Teori Kaplan & Norton..... | 64 |
| 4.2.1.1. Analisis Visi dan Misi | 64 |
| 4.2.1.2. Analisis Keselarasan Visi, Misi, dan Strategi..... | 70 |
| 4.2.1.3. Penentuan Sasaran Strategik dalam 4 Perspektif... | 73 |
| 4.2.2 Peta Strategi Jiwasraya | 76 |
| 4.2.3 Hubungan Antar Sasaran Strategi | 78 |
| 4.2.4 Menentukan Tolak Ukur BSC | 81 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.5 Menentukan Inisiatif Strategi | 86 |
| 4.2.6 Faktor Pendukung Keberhasilan BSC | 94 |
| 4.2.7 <i>Gap</i> Penerapan BSC | 96 |
| 4.2.8 Rekomendasi Penelitian | 97 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 99 |
| 5.1 Kesimpulan | 99 |
| 5.2 Saran | 102 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 104 |
| 5.4 Saran Penelitian Mendatang | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA | 106 |
| LAMPIRAN | 108 |