

Daftar Isi

Halaman Depan	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
Daftar Lampiran	vi
Abstrak	vii
Abstract	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Motivasi Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Kontribusi Penelitian	10
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
1.9 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> dan Perkembangannya	14
2.2 Kriteria untuk Kesesuaian <i>Balanced Scorecard</i> dengan Unit Organisasi	17
2.3 Mengembangkan Tujuan Kinerja dan Alat Ukur	20
2.4 Tahapan Pembuatan <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.5 Menghubungkan <i>Balanced Scorecard</i> dan Strategi	27
2.5.1 Hubungan Sebab dan Akibat	27
2.5.2 Hasil dan Pemicu Performa	30
2.5.3 Mengkaitkan dengan Keuangan	31
2.6 Karakteristik Teknik, Budaya, dan Politik dari <i>Balanced Scorecard</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.1.1 Objek Penelitian	34
3.2 Instrumen Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39

3.3.1 Langkah-langkah Pengumpulan Data	40
3.4 Teknik Analisis Data	43
3.5 Teknik Keabsahan Data	46
BAB IV PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Insight Consultant Yogyakarta (ICYo)	52
4.2 Menganalisis Kemungkinan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada ICYo	54
4.3 Merumuskan Strategi <i>Balanced Scorecard</i> yang Sesuai dengan ICYo	57
Bab V Kesimpulan	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
Daftar Pustaka	75
Lampiran	77

Daftar Tabel

Tabel 3.1. Produk berupa layanan yang diberikan oleh ICYo	38
Tabel 4.1. Skor Kemungkinan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	56
Tabel 4.2. Perhitungan Skor Analisis SWOT	61
Tabel 4.3. Matriks SWOT Analisis Internal dan Eksternal	63
Tabel 4.4. Pengelompokan SWOT Menurut Perspektif BSC	67
Tabel 4.5. Inisiatif Strategi BSC	68

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Mulailah dengan Menghubungkan Pengukuran dengan Strategi	25
Gambar 2.2 Hubungan Sebab Akibat <i>Balanced Scorecard</i>	29
Gambar 2.3 Bagan Organisasi ICYo	35
Gambar 3.1 Alur pekerjaan ICYo	38
Gambar 4.1. Posisi ICYo pada matriks SWOT	61

Daftar Lampiran

Lembar Kuesioner Gurel dan Sari	77
Lembar Kuesioner Niven	82
Pedoman Wawancara	84