



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Implementasi Strategik	7
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.3 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.3.1 Perspektif <i>Financial</i>	10
2.3.2 Perspektif <i>Customer</i>	12
2.3.3 Perspektif <i>Internal Business Process</i>	14
2.3.4 Perspektif <i>Learning and Growth</i>	16
2.4 Peta Strategi	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Metode Pengumpulan Data	22
3.3 Metode Analisis Data	23
3.4 Objek Penelitian	25
3.4.1 Profil Perusahaan	25



3.4.2 Produk Perusahaan	25
3.4.3 Visi dan Misi Perusahaan	26
3.4.4 Struktur Organisasi	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 <i>Balanced Scorecard</i> PT. XYZ	29
4.1.1 Perspektif <i>Financial</i>	31
4.1.2 Perspektif <i>Customer</i>	34
4.1.3 Perspektif <i>Internal-Business-Process</i>	39
4.1.4 Perspektif <i>Learning and Growth</i>	46
4.1.5 Ilustrasi <i>Balanced Scorecard</i>	50
4.2 Peta Strategi pada PT. XYZ	52
4.2.1 Penyusunan Peta Strategi	52
4.2.2 <i>Timeline</i> Peta Strategi	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	62
I. Desain Panduan Wawancara	62
II. Transkrip Wawancara Visi dan Strategi Bisnis	63