

## ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk menganalisis implementasi strategi PT Lintas Data Prima (LDP) menggunakan perspektif *balanced scorecard* dan merancang peta strategi yang tepat untuk mendukung siklus pertumbuhan positif yang dialami LDP. Metoda penelitian yang digunakan adalah wawancara dengan manajemen puncak dan manajemen madya, yang diuji kehandalan dan validitasnya melalui survei kuesioner kepada karyawan dan pelanggan secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden survei kepuasan pelanggan mengakui bahwa layanan LDP telah memadai, dan menghendaki inovasi produk dari LDP. Mayoritas responden dari survei kondisi internal organisasional menyatakan bahwa LDP menjadi tempat kerja yang cukup ideal karena keunggulan yang dimiliki dalam aspek relasi antarkaryawan yang harmonis dan lingkungan kerja yang kondusif, dan menghendaki adanya sistem kompensasi yang sebanding, pengembangan kompetensi, dan sistem manajemen kinerja yang efektif. Inovasi menjadi kata kunci dalam peta strategi yang dirancang untuk mengadopsi kondisi dan siklus yang dialami LDP sekarang ini. LDP dapat menggunakan inovasi sebagai indikator kinerja (*key performance indicator*) yang baru dalam desain pengembangan kompetensi, manajemen kinerja dan sistem insentif untuk karyawan. Inovasi yang dilakukan sebaiknya difokuskan untuk meningkatkan angka retensi pelanggan yang selanjutnya berdampak pada eksistensi bisnis LDP untuk jangka panjang.

**Kata kunci:** implementasi strategi, *balanced scorecard*, peta strategi, keselarasan tujuan, inovasi, retensi pelanggan

---

## ABSTRACT

*The purpose of this thesis is to analyze the strategy implementation in PT Lintas Data Prima (LDP) using the four perspectives of balanced scorecard, and to design a suitable strategy map as a road map for improvement in order to support the positive growth of LDP's business recently. The approach taken is the interview methodology to depict the real conditions of LDP's strategy implementation, of which its reliability dan validity are tested through questionnaire surveys distributed to employees and customers randomly. The majority of respondents for customers' satisfaction survey feel satisfied about LDP's service, and expect more product innovation offers from LDP. Surveys about internal organizational condition show that LDP has been an ideal workplace, in terms of the harmonious relationship among employees and condusive working environment. Some suggestions come from employees in regard to fair compensation system, competence development program, and an effective performance management system. This thesis concludes that innovation is the main theme from LDP's strategy map as a starting point to improve its business. LDP can use innovation as the new key performance indicator to design the competence development program, effective performance management system, and fair compensation system for employees. The innovation program should focus on improving customer retention rate, from which the LDP's business may exist in the long run.*

**Keywords:** *strategy implementation, balanced scorecard, strategy map, goal congruence, innovation, customer retention*

---