

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7

1.6. Metode Penelitian	8
1.6.1. Jenis Penelitian.....	8
1.6.2. Sumber Data Penelitian.....	9
1.6.3. Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.7. Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Hakikat Organisasi, Visi, Misi, Nilai Dasar, dan Strategi.....	12
2.1.1. Hakikat Organisasi.....	13
2.1.1.1. Lingkungan Organisasi	13
2.1.1.2. Struktur Organisasi	13
2.1.2. Visi	14
2.1.3. Misi	14
2.1.4. Nilai Dasar	15
2.1.5. Tujuan	15
2.1.5.1. Keselarasan Tujuan	15
2.1.5.2. Jenis-Jenis Tujuan	16
2.1.6. Strategi Organisasi	17
2.1.6.1. Jenis Strategi	17
2.2. Pariwisata, Lembaga Konservasi, dan Kebun Binatang.....	19
2.2.1. Wisata, Industri Pariwisata, dan Tempat Wisata.....	19

2.2.1.1. Komponen Pariwisata.....	20
2.2.1.2. Tipe Wisata	21
2.2.1.3. Tantangan di dalam Industri Pariwisata.....	22
2.2.1.4. Pariwisata Berwawasan Lingkungan.....	22
2.2.2. Lembaga Konservasi	23
2.2.2.1. Jenis Lembaga Konservasi	23
2.2.3. Kebun Binatang	24
2.2.3.1. Prinsip Dasar Kebun Binatang.....	25
2.3. Pengukuran Kinerja.....	26
2.3.1. Tujuan Pengukuran Kinerja	26
2.3.2. Jenis Ukuran Kinerja.....	27
2.3.3. Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja.....	28
2.3.4. Pengukuran Kinerja di Industri Lama.....	28
2.3.5. Pengukuran Kinerja di Era Teknologi Informasi.....	29
2.3.6. Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional	30
2.3.6.1. Kelemahan Pengukuran Kinerja Tradisional.....	30
2.3.7. Pengukuran Kinerja yang Baik	31
2.4. <i>Balanced Scorecard</i>	32
2.4.1. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	32

2.4.2. Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	33
2.4.3. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	34
2.4.3.1. Perspektif Keuangan	34
2.4.3.2. Perspektif Pelanggan	35
2.4.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	36
2.4.3.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	37
2.4.3.5. Perspektif Lain dari <i>Balanced Scorecard</i>	38
2.4.4. Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i>	39
2.4.5. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Alat Pengukuran Kinerja	40
2.4.6. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Alat Manajemen Strategik	41
2.4.6.1. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Kompensasi	43
2.4.7. Keunggulan dan Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	44
2.4.7.1. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	44
2.4.7.2. Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1. Jenis Penelitian	47
3.2. Obyek Penelitian	48
3.3. Sumber Data Penelitian	48
3.4. Teknik Pengumpulan Data	49

3.5. Teknik Analisis Data	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Gambaran Umum Organisasi	52
4.1.1. Sejarah Kebun Binatang Gembira Loka.....	52
4.1.2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	54
4.1.3. Koleksi Hewan, Fasilitas Umum, Wahana Rekreasi, dan Fasilitas Pendidikan di Kebun Binatang Gembira Loka	58
4.1.3.1. Koleksi Hewan	58
4.1.3.2. Fasilitas Umum.....	60
4.1.3.3. Wahana Rekreasi	61
4.1.3.4. Fasilitas Pendidikan.....	61
4.2. Analisis Data dan Pembahasan.....	62
4.2.1. Visi, Misi, Nilai Dasar, dan Tujuan Kebun Binatang Gembira Loka	62
4.2.1.1. Visi dan Misi Kebun Binatang Gembira Loka	62
4.2.1.2. Nilai Dasar Kebun Binatang Gembira Loka	63
4.2.1.3. Tujuan Kebun Binatang Gembira Loka	64
4.2.2. Sistem Pengukuran Kinerja di Kebun Binatang Gembira Loka....	64
4.2.3. Analisis <i>SWOT</i> pada Kebun Binatang Gembira Loka.....	65
4.2.4. Perumusan Strategi Kebun Binatang Gembira Loka.....	66

4.2.5. Rerangka <i>Balanced Scorecard</i> Kebun Binatang Gembira Loka...	68
4.2.5.1. Perspektif Lingkungan	70
4.4.5.2. Perspektif Keuangan	73
4.4.5.3. Perspektif Pelanggan.....	75
4.4.5.4. Perspektif Proses Bisnis Internal	77
4.4.5.5. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	80
4.2.6. Hubungan Kausalitas di antara Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> ...	83
4.2.7. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Alat Manajemen Strategik.....	86
4.2.7.1. Sistem Kompensasi dengan rerangka <i>Balanced Scorecard</i> .	88
BAB V PENUTUP	91
5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran	93
5.3. Keterbatasan Penelitian	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai alat manajemen strategik	42
Gambar 4.1. Struktur organisasi PT Buana Alam Tirta selaku pengelola Kebun Binatang Gembira Loka	54
Gambar 4.2. Mengklarifikasi dan menerjemahkan visi dan strategi.....	86
Gambar 4.3. Mengkomunikasikan dan menghubungkan tujuan dengan sistem pengukuran kinerja.....	87
Gambar 4.4. Menentukan dan menyelaraskan target dengan inisiatif strategik	87
Gambar 4.5. Meningkatkan umpan balik dan pembelajaran strategik.....	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Analisis SWOT Kebun Binatang Gembira Loka.....	66
Tabel 4.2. Rerangka <i>Balanced Scorecard</i> Kebun Binatang Gembira Loka	69
Tabel 4.3. Perspektif Lingkungan.....	70
Tabel 4.4. Perspektif Keuangan.....	73
Tabel 4.5. Perspektif Pelanggan.....	75
Tabel 4.6. Perspektif Proses Bisnis Internal	77
Tabel 4.7. Keterangan kondisi kerusakan fasilitas.....	79
Tabel 4.8. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	80
Tabel 4.9. Sistem kompensasi dengan rerangka <i>Balanced Scorecard</i>	89