

DAFTAR ISI

Abstract	iii
Abstrak	iv
Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Bab I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumuan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
Bab II. KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Konsep Umum Strategi	6
2.1.1. Manfaat Strategi	7
2.1.2. Komponen Strategi	8
2.2. Konsep Strategi Bisnis	9
2.2.1. Misi Bisnis	10
2.3. Analisa Faktor Strategi	11
2.3.1. Analisa Faktor Eksternal	13
2.3.2. Analisa Faktor Internal	14
2.4. Kompetensi Inti Perusahaan	15
2.5. <i>Key Success Factor</i>	16
2.6. Analisa SWOT	16
2.7. Alternatif Strategi	17
2.8. Definisi Pengukuran Kinerja	18
2.9. Tujuan Pengukuran Kinerja	18
2.10. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Konsep Tradisional	18
2.11. <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.11.1. Hakikat Visi Organisasi	23
2.11.2. Penjabaran Visi Organisasi dalam Empat Perspektif BSC	24
2.11.3. Perspektif Keuangan	25
2.11.4. Perspektif Pelanggan	26
2.11.5. Perspektif Proses Bisnis Internal	30
2.11.6. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	32
2.12. Penentuan Tujuan (<i>Objective</i>) dan Target Perspektif	36
2.13. Tahapan Membangun Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	37

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN	40
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	44
3.1.1. Visi dan Misi Perusahaan	44
3.1.2. Lokasi dan Identitas Perusahaan	46
3.1.3. Sumber Daya Manusia dan Struktur Organisasi	46
3.1.4. Teknologi Divisi IPM PT. ISS Servisystem	47
3.2. Objek Penelitian	47
3.3. Metode Penelitian	48
3.3.1. Studi Pendahuluan	48
3.3.2. Tahapan Proses Penelitian	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Rancangan balanced Scorecard	53
4.1.1. Perspektif Finansial	55
4.1.2. Perspektif Pelanggan	56
4.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	57
4.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	58
4.2. Analisis Visi dan Misi Perusahaan	59
4.3. Diferensiasi Produk atau Jasa	61
4.4. Matriks Analisis SWOT	62
4.4.1. Strategi S-O	64
4.4.2. Strategi S-T	65
4.4.3. Strategi W-O	67
4.4.4. Strategi W-T	68
4.5. Strategi Pertumbuhan Divisi IPM PT. ISS Servisystem dalam Hubungannya dengan <i>Balanced Scorecard</i>	70
4.6. Analisa Hasil Perhitungan <i>Balanced Scorecard</i> Divisi IPM PT. ISS Servisystem	74
4.6.1. Perspektif Finansial	74
4.6.2. Perspektif Pelanggan	75
4.6.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	76
4.6.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	78
4.7. Analisa Pertumbuhan dari <i>Balanced Scorecard</i>	80
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	88
Daftar Pustaka	xiii
Lampiran	xv
Riwayat Hidup	xx



UNIVERSITAS
MERCU BUANA