

## DAFTAR GAMBAR

### BAB I PENDAHULUAN

Gambar 1. 1 Data Penjualan PT. IM Tahun 2016..... 4

Gambar 1. 2 Data Penjualan PT. IM Tahun 2017..... 5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Gambar 2. 1 Diagram Proses Manajemen Kinerja ..... 10

Gambar 2. 2 Kerangka kerja Balanced Scorecard ..... 17

Gambar 2. 3 Perspektif pelanggan dalam konsep Balanced Scorecard ..... 21

Gambar 2. 4 Hubungan proposisi nilai pelanggan konsep Balanced Scorecard... 22

Gambar 2. 5 Perspektif proses bisnis internal dalam konsep Balanced Scorecard23

Gambar 2. 6 Kerangka Pengukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan ..... 25

Gambar 2. 7 Hubungan antar Perspektif..... 27

Gambar 2. 8 Pembentukan Hierarki..... 42

Gambar 2. 9 Diagram Kerangka Pemikiran..... 49

### BAB III METODE PENELITIAN

Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian/Desain Penelitian ..... 64

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. IM..... 66

Gambar 4. 2 Proses Bisnis PT. IM..... 67

Gambar 4. 3 Posisi Kuadran SWOT PT. IM ..... 77

Gambar 4. 4 Usulan Peta Strategi (*Strategy Map*) PT. IM ..... 81