

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi masalah.....	9
1.3. Rumusan Masalah .....	10
1.4. Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir.....	11
1.5. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	13
1.6. Metodologi Penelitian.....	14
1.7. Sistematika Penulisan .....	15

## **BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1. Sejarah Perusahaan.....	19
2.2. Visi, Misi dan Nilai Budaya .....	22
2.3. Struktur Organisasi.....	24
2.4. Tujuan Jabatan masing-masing Jabatan.....	24
2.5. Alamat Perusahaan dan Cabang-cabang.....	37
2.6. Tantangan Bisnis.....	40
2.7. Proses Bisnis.....	41
2.8. Key Performance Indicator ( KPI ).....	49

## **BAB III KAJIAN PUSTAKA**

3.1. Strategic Competitive .....	59
3.2. Strategic Management Process.....	60
3.3. Value Chain.....	61
3.4. Strategi Pertumbuhan ( <i>Growth Strategic</i> ).....	63
3.5. SWOT ( Strength, Weakness, Opportunity, Threat ) .....	63
3.6. Strategi Inovasi.....	65
3.7. Peta Strategi ( Strategic Maps ).....	68
3.8. Balanced Scorecard.....	69
3.8.1. Konsep Balanced Scorecard.....	69
3.8.2. Balanced Scorecard sebagai suatu kerangka kerja.....	72
3.8.3. Membangun Balanced Scorecard.....	73
3.8.4. Perspektif Balanced Scorecard.....	77

3.5.4.1. Perspektif Keuangan .....	77
3.5.4.2. Perspektif pelanggan.....	79
3.5.4.3. Perspektif proses bisnis internal.....	81
3.5.4.4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.....	82
3.8.5. Keunggulan dan Manfaat Balanced Scorecard.....	83
3.8.6. Cara pengukuran dalam Balanced Scorecard.....	86
3.8.7. Kerangka Pemikiran.....	89
3.8.8. Balanced Scorecard sebagai Strategic Management System.....	90
3.9. Menciptakan Pengukuran Kinerja.....	92
3.9.1. Pengukuran dari Financial Perspective.....	92
3.9.2. Pengukuran dari Customer Perspective.....	93
3.9.2.1. Pengukuran Operational Excellence.....	94
3.9.2.2. Pengukuran Product Leadership.....	95
3.9.2.3. Pengukuran terhadap Customer Intimacy .....	95
3.9.3. Pengukuran dari Internal Business Perspective .....	96
3.9.3.1. Pengukuran Operation Management.....	96
3.9.3.2. Pengukuran Customer Management.....	96
3.9.3.3. Pengukuran Inovasi.....	97
3.9.4. Pengukuran dari Learning & Growth Perspective.....	97
3.9.4.1. Core competencies.....	97
3.9.4.2. Personal Development Training.....	97
3.9.4.3. Employee Training.....	98

3.9.4.4. Employee Productivity.....	98
3.9.4.5. Information Capital.....	99
3.9.4.6. Organization Capital.....	99

## **BAB IV METODOLOGI**

4.1. Obyek Penelitian.....	100
4.2.1. Obyek .....	104
4.2.2. Tempat.....	105
4.2.3. Waktu.....	106
4.2. Metode Penelitian.....	110
4.2.1. Jenis Penelitian.....	110
4.2.2. Pengumpulan Sumber Data.....	110
4.2.3. Metode Pengumpulan Data.....	110
4.2.3.1. Wawancara.....	103
4.2.3.2. Observasi Partisipan.....	104
4.2.3.3. Studi Kepustakaan.....	105
4.3. Metode Analisa Data.....	105
4.3.1. Metode Validasi.....	105
4.3.2. Metode Analisa peluang.....	108
4.4. Proses Perancangan.....	108

4.5. Hubungan Visi, Misi & Strategi.....	112
--	-----

## **BAB V ANALISIS DATA**

5.1. Analisa Kondisi Industri Tahun 2012.....	101
5.2. Analisa SWOT .....	106
5.2.1. Strength ( Kekuatan ).....	108
5.2.2. Weakness ( Kelemahan ).....	109
5.2.3. Opportunity ( Peluang ).....	110
5.2.4. Threat ( Ancaman ).....	111

## **BAB VI RANCANGAN SISTEM BALANCED SCORECARD**

6.1. Rancangan Balanced Scorecard PT Point Break Indonesia.....	115
6.1.1. Peta Strategi ( Strategy Maps ).....	115
6.1.2. Sasaran Strategy Perusahaan.....	117
6.1.2.1. Strategi Perspektif Keuangan.....	117
6.1.2.2. Strategi Perspektif Pelanggan.....	119
6.1.2.3. Strategi Perspektif Proses Bisnis internal.....	127
6.1.2.4. Strategi Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran.....	131
6.2. Balanced Scorecard.....	140
6.3. Analisa Hubungan sebab akibat & Peta Strategi.....	142

## **BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN**

7.1. Kesimpulan.....	144
----------------------	-----

7.2. Saran.....	147
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>x</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xii</b>

