

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>Halaman Sampul Depan.....</b>	
<b>Halaman Sampul Dalam .....</b>	
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	
<b>Halaman Penetapan Panitia Penguji .....</b>	
<b>Halaman Pernyataan Orisinalitas Tesis .....</b>	
<b>Halaman Ucapan Terima Kasih .....</b>	
<b>Abstrak .....</b>	
<b>Abstract .....</b>	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Penelitian Secara Praktis .....	11
1.4.2 Manfaat Penelitian Secara Akademis .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1 Sistem Penilaian Kinerja Pada Era Informasi.....	16
2.2.2 Konsep Manajemen Strategi .....	17
2.2.3 <i>Balanced Scorecard</i> .....	22
2.2.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>35</b>
3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	35

<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Rancangan Penelitian.....	37
4.2 Desain Penelitian .....	37
4.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	39
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	40
4.5 Pengumpulan Data.....	40
4.6 Metode Analisis .....	40
<b>BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL.....</b>	<b>42</b>
5.1 Gambaran Tempat Penelitian.....	42
5.2 Hasil Analisis dan Pembahasan .....	44
5.2.1 Identifikasi Masalah Awal .....	44
5.2.2 Visi, Misi dan Strategi yang diterapkan.....	48
5.2.2.1 Visi Hotel Bekizaar.....	48
5.2.2.2 Misi Hotel Bekizaar .....	51
5.2.3 Tahap Perancangan Hotel Bekizaar .....	54
5.2.3.1 Sasaran Strategi Hotel Bekizaar .....	57
5.2.3.2 <i>Strategy Maps</i> Hotel Bekizaar .....	70
5.2.3.3 Pengukuran Kinerja Hotel Bekizaar .....	72
5.2.3.4 Penentuan Inisiatif Strategis .....	76
<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
6.1 Simpulan .....	86
6.2 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan wisatawan asing.....	1
Tabel 1.2 Jumlah kunjungan wisatawan nusantara.....	2
Tabel 1.3 Kompetitor Hotel Bekizaar .....	5
Tabel 5.1 Penelaahan visi Hotel Bekizaar .....	55
Tabel 5.2 Penelaahan misi Hotel Bekizaar .....	56
Tabel 5.3 Ukuran strategis perspektif keuangan.....	73
Tabel 5.4 Ukuran strategis perspektif pelanggan.....	74
Tabel 5.5 Ukuran strategis perspektif proses bisnis internal .....	75
Tabel 5.6 Ukuran strategis perspektif pertumbuhan pembelajaran.....	76
Tabel 5.7 Inisatif perspektif keuangan.....	77
Tabel 5.8 Inisatif perspektif pelanggan.....	77
Tabel 5.9 Inisatif perspektif proses bisnis internal .....	79
Tabel 5.10 Inisatif perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.....	81
Tabel 5.11 Empat perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Generic Strategy Maps</i> .....	25
Gambar 2.2 <i>Nine Step Balanced Scorecard</i> .....	30
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Hotel Bekizaar .....	45
Gambar 5.2 Prosentase penjualan kamar Hotel Bekizaar .....	47
Gambar 5.3 Sasaran strategis perspektif keuangan.....	58
Gambar 5.4 Sasaran strategis perspektif pelanggan .....	61
Gambar 5.5 Sasaran strategis perspektif proses bisnis internal .....	64
Gambar 5.6 Sasaran strategis perspektif pertumbuhan .....	67
Gambar 5.7 Strategi Maps Hotel Bekizaar .....	71