

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Tinjauan Teoritis.....	14



2.2.1. Visi, Misi dan Strategi.....	14
2.2.1.1. Visi.....	14
2.2.1.2. Misi.....	15
2.2.1.3. Strategi.....	16
2.2.2. <i>Strategy Map</i>	19
2.2.3. <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.2.4. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai alat strategis pengukuran secara komprehensif.....	23
2.2.5. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	25
2.2.5.1. Perspektif Keuangan (<i>Financial Perspective</i>)	25
2.2.5.2. Perspektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>)	28
2.2.5.3. Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Internal Process Perspective</i>)	29
2.2.5.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Learning and Growth Perspective</i>)	31
2.2.6. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	35
2.2.7. Keterbatasan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	37
2.2.8. <i>Critical Success Factors</i> (CSF)	37
2.2.9. <i>Key Performance Indicators</i> (KPI)	39
2.2.10. <i>Indicators</i>	39
2.2.11. Analisis Perusahaan.....	41
2.2.11.1. <i>Five-Force Competitive Model</i>	41
2.2.11.2. SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>)...	42

2.3. Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	49
3.1. Pendekatan Penelitian.....	49
3.2. Komponen Desain Penelitian.....	50
3.3. Prosedur Pengumpulan Data.....	51
3.4. Teknis Analisis.....	52
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK DAN SUBYEK PENELITIAN.....	57
4.1. Profil Perusahaan.....	57
4.2. Visi dan Misi PT. Indosurya Inti Finance.....	58
4.2.1. Visi.....	58
4.2.2. Misi.....	58
4.3. Struktur Organisasi PT. Indosurya Inti Finance.....	59
4.4. Produk PT. Indosurya Inti Finance	62
4.5. Analisa Perusahaan PT. Indosurya Inti Finance.....	63
4.5.1. Analisis Eksternal <i>Five-Forces Competitive Model</i>	64
4.5.2. Analisis Internal PT. Indosurya Inti Finance dengan Metode SWOT.....	68
4.5.3. Hasil Analisis Perusahaan.....	69
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	72
5.1. <i>Assessment Phase</i>	72
5.1.1. Analisis Visi.....	72
5.1.2. Analisis Misi.....	74

5.1.3. <i>Value</i> PT. Indosurya Inti Finance.....	76
5.1.4. Tujuan Jangka Pendek PT. Indosurya Inti Finance.....	76
5.1.5. Tujuan Jangka Panjang PT. Indosurya Inti Finance.....	76
5.1.6. Kinerja Keuangan PT. Indosurya Inti Finance.....	77
5.2. <i>Strategy Phase</i>	77
5.3. <i>Objective Phase</i>	78
5.3.1. <i>Financial Perspective</i>	79
5.3.2. <i>Customer Perspective</i>	81
5.3.3. <i>Internal Business Process Perspective</i>	82
5.3.4. <i>Learning and Growth Perspective</i>	83
5.4. <i>Strategy Map Phase</i>	85
5.5. <i>Performance Measures Phase</i>	88
5.6. Penetapan Target <i>Key Performance Indicators</i>	90
5.6.1. Target Perspektif Keuangan.....	90
5.6.2. Target Perspektif Pelanggan.....	91
5.6.3. Target Perspektif Proses Bisnis Internal.....	93
5.6.4. Target Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	94
5.7. Keterbatasan Penelitian.....	107
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	108
6.1. Simpulan Hasil Penelitian.....	108
6.2. Saran.....	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1. Keunggulan BSC Dibandingkan Konsep Manajemen Traditional.....	24
Tabel II.2. <i>Lag and Lead Performance Measures</i>	40
Tabel V.1. Kinerja Keuangan Periode 2012-2013.....	77
Tabel V.2. Identifikasi Sasaran Strategis.....	85
Tabel V.3. Ukuran Sasaran Strategis.....	89
Tabel V.4. Key Performance Indicator untuk masing-masing Sasaran Strategis.....	98
Tabel V.5. Identifikasi <i>Initiatives</i> Perusahaan.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Laju Pertumbuhan PDB Triwulan I-2013 s.d. Triwulan I-2014 (persen).....	1
Gambar 1.2. Laju Pertumbuhan PDB Menurut Lapangan Usaha Triwulan I-2014 (persen).....	2
Gambar 1.3. <i>Key Figures</i> Perusahaan Pembiayaan September 2013.....	6
Gambar 2.1 <i>Competitive Scope Porter's</i>	19
Gambar 2.2. <i>Generic Strategy Map</i>	20
Gambar 2.3. <i>A Strategic Theme Defines the Process, Intangible Assets, Targets, and Initiatives Required to Execute a Piece of the Strategy</i>	21
Gambar 2.4. Penerjemahan Strategi ke dalam BSC.....	22
Gambar 2.5. Perkembangan Peran <i>Balanced Scorecard</i> dalam Sistem Manajemen Strategik.....	23
Gambar 2.6. Keseimbangan Sasaran-Sasaran Strategis Yang Ditetapkan Dalam Perencanaan Strategis.....	25
Gambar 2.7. Perspektif Keuangan.....	27
Gambar 2.8. Perspektif Pelanggan.....	28
Gambar 2.9. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	31
Gambar 2.10. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	32
Gambar 2.11. <i>Nine Steps to Success™ Framework for Building and Implementation a Balanced Scorecard</i>	45
Gambar 3.1. <i>Nine Steps to Success™ Framework for Building and Implementation a Balanced Scorecard</i>	53
Gambar 4.1. <i>Operation Organization Chart</i> PT. Indosurya Inti Finance.....	60
Gambar 4.2. <i>Business Organization Chart</i> PT. Indosurya Inti Finance.....	61
Gambar 4.3. Analisa Five Forces Porter Industri Pembiayaan.....	71
Gambar 5.1. Peta Strategi Perspektif Keuangan PT. Indosurya Inti Finance.....	81
Gambar 5.2. Peta Strategi Perspektif Pelanggan PT. Indosurya Inti Finance.....	82

Gambar 5.3. Peta Strategi Perspektif Proses Bisnis Internal PT. Indosurya Inti Finance.....	83
Gambar 5.4. Peta Strategi Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan PT. Indosurya Inti Finance.....	84
Gambar 5.5. <i>Strategy Map</i> Perusahaan.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1, Daftar Pertanyaan Wawancara.....	112
Lampiran 2, Daftar Pertanyaan <i>Focus Group Discussion</i>	113

