

DAFTAR ISI

Halaman judul.....	i
Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar isi.....	viii
Daftar tabel.....	ix
Daftar gambar.....	xii
Daftar lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB I. Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang/Pendahuluan.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.5. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II. Tinjauan Pustaka	16
2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.1. Penelitian Suharto (2009).....	17
2.1.2. Penelitian I Ketut Arsa Putra (2010).....	17
2.1.3. Penelitian Abe (1987).....	18
2.2. Kajian Teoritis.....	18
2.2.1. Visi.....	18
2.2.2. Misi.....	20
2.2.3. Strategi.....	21
2.2.4. Perencanaan Strategis.....	24
2.2.5. Kinerja.....	28
2.2.6. Pengukuran Kinerja.....	29
2.2.7. Strategy Map.....	33

2.2.8. Balanced Scorecard.....	36
2.2.8.1. Perspektif Financial (Keuangan).....	40
2.2.8.2. Perspektif Customer (pelanggan).....	42
2.2.8.3. Perspektif Internal Business Process (proses bisnis internal).....	46
2.2.8.4. Perspektif Learning & Growth (pembelajaran dan pertumbuhan).....	49
2.3. Kerangka Konseptual.....	51
BABIII. Metode Penelitian.....	53
3.1. Pendekatan Penelitian.....	53
3.1.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	56
3.1.2. Rancangan Penelitian.....	56
3.2. Pengintepretasian Data.....	58
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4. Teknik Analisa Data.....	62
3.5. Kerangka Konseptual.....	63
BABIV. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian.....	65
4.1. Obyek Penelitian.....	65
4.2. Subyek Penelitian.....	81
BAB V. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
5.1. Visi PT Swadaya Graha.....	90
5.1.1. Visi PT Swadaya Graha.....	90
5.1.2. Analisa Visi PT Swadaya Graha.....	91
5.1.3. Rekomendasi Visi PT Swadaya Graha.....	91
5.2. Misi PT Swadaya Graha.....	97
5.2.1. Misi PT Swadaya Graha.....	97
5.2.2. Analisa Misi PT Swadaya Graha.....	97
5.2.3. Rekomendasi Misi PT Swadaya Graha.....	97
5.3. Strategi PT Swadaya Graha.....	103
5.5. Penyusunan Strategy Map.....	104
5.6.1. Perspektif Financial.....	106
5.6.2. Perspektif Customer.....	108
5.6.3. Perspektif Internal Business Process.....	111

5.6.4. Perspektif learning & Growth.....	115
5.7. Penyusunan Balanced Scorecard.....	121
5.7.1. Penentuan Ukuran Strategis (Measures).....	121
5.7.1.1. Perspektif Financial.....	122
5.7.1.2. Perspektif Customer / Shareholder.....	124
5.7.1.3. Perspektif Internal Business Process.....	125
5.7.1.4. Perspektif Learning & Growth.....	127
5.7.2. Penentuan Target dan Inisiatif Strategis 65.	
5.7.2.1. Perspektif Financial.....	129
5.7.2.2. Perspektif Customer.....	129
5.7.2.3. Perspektif Internal Business Process.....	130
5.7.2.4. Perspektif Learning & Growth.....	132
5.8. Keterbatasan Penelitian.....	133
BAB VI. Kesimpulan Dan Saran.....	139
6.1. Kesimpulan.....	139
6.2. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	141
LAMPIRAN.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1. Tabel pendapatan PT Swadaya Graha.....	6
Tabel.III.1. Langkah-Langkah Pengumpulan & Pengintegrasian Data.....	59
Tabel.III.2. Protokol Wawancara.....	62
Tabel.5.1. Strategic Issue PT Swadaya Graha.....	121
Tabel.5.1. Perspektif Financial dan Pengukurannya.....	124
Tabel.5.2. Perspektif Customer dan Pengukurannya.....	125
Tabel.5.3. Perspektif Internal Business Process dan Pengukurannya.....	126
Tabel.5.4. Perspektif Learning & Growth dan Pengukurannya.....	128
Tabel.5.5. Target dan Inisiatif Strategis Perspektif Customer.....	129
Tabel.5.6. Target dan Inisiatif Strategis Perspektif Internal Business Process	131
Tabel.5.7. Target dan Inisiatif Strategis Perspektif Learning & Growth.....	133
Tabel.5.8. Target dan Inisiatif Strategis pada Perspektif Balanced Scorecard	134
Tabel.5.9. Rancangan Strategy Map dan Balanced Scorecard PT Swadaya Graha.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar.2.1. Strategy Map.....	35
Gambar.2.2.Kerangka Kerja Balanced Scorecard untuk menterjemahkan strategi ke Kerangka operasional.....	39
Gambar.2.3. Kelompok Pengukuran Pelanggan Utama.....	45
Gambar.2.4. Kerangka Konseptual.....	52
Gambar.3.1. Analisa Data.....	63
Gambar.4.1. Struktur Organisasi PT Swadaya Graha.....	85
Gambar.5.1. Peta Strategi Perspektif Financial.....	108
Gambar.5.2. Peta Strategi Perspektif Customer.....	110
Gambar.5.3. Peta Strategi Prespektif Internal Business Process.....	114
Gambar.5.4. Peta Strategi Perspektif Learning & Growth.....	117
Gambar.5.5. Peta Sttategi PT Swadaya Graha.....	118

DAFTAR GRAFIK

Gambar.1.1. Kepemilikan saham di PT Swadaya Graha.....	5
Gambar.4.1. Kepemilikan saham di PT Swadaya Graha.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data hasil wawancara dengan bapak Nanang Sutedja (Staf Direktur Keuangan)

Lampiran 2. Data hasil wawancara dengan bapak Arif Bagyo Widodo (Divisi Audit Internal)

Lampiran 3. Data hasil wawancara dengan bapak Syamsul Gunawan (Kepala Divisi Alat Berat)

Lampiran 4. Data hasil wawancara dengan bapak Wachid Sudjianto (Kabid Pengembangan Sistem & Penjamin Mutu)

Lampiran 5. Data hasil wawancara dengan bapak Hasanuddin Latif (Kabid Auditor Sistem Manajemen)

Lampiran 6. Data hasil wawancara dengan bapak Adi Mulyono (Marketing Executive)

Lampiran 7. Data hasil wawancara dengan bapak Agus Gunawan (Project Manager)