

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
LEMBAR PERNYATAAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Batasan Masalah.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kinerja.....	8
2.2 Pengukuran Kinerja.....	8
2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.4 <i>Hoshin Kanri</i>	11
2.5 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	13
2.6 Objective Matrix (OMAX)	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	16
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	18
3.4 Metodologi Penelitian	18
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Deskripsi Perusahaan	24
4.2 Analisis SWOT	24

4.3	Penentuan Sasaran Strategis.....	26
4.4	Penentuan KPI dan Inisiatif Strategis.....	29
4.4.1	Perspektif Keuangan	29
4.4.2	Perspektif Pelanggan.....	30
4.4.3	Perspektif Bisnis Internal.....	30
4.4.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	31
4.5	Model <i>Balanced Scorecard</i>	33
4.6	Peta Strategi	35
4.7	Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	35
4.7.1	Pembobotan Sasaran Strategis.....	35
4.7.2	Tingkat Kepentingan Perspektif Keuangan.....	43
4.7.3	Tingkat Kepentingan Perspektif Pelanggan	45
4.7.4	Tingkat Kepentingan Perspektif Proses Bisnis Internal	47
4.7.5	Tingkat Kepentingan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	44
4.8	Struktur Hierarki Model <i>Balanced Scorecard</i>	47
4.8.1	Penentuan Target Kinerja Perusahaan.....	53
4.9	Penilaian Kinerja dengan <i>Objective Matrix</i> dan <i>Traffic Light System</i>	57
4.10	Perencanaan Strategi dengan <i>Hoshin Kanri</i>	65
4.11	Rancangan <i>Tools</i> Pengukuran Kinerja	65
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		
	64
	DAFTAR PUSTAKA	xiii
	LAMPIRAN.....	xv