

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	<i>Framework Metode Performance Prism</i>	16
Gambar II.2	Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	20
Gambar II.3	Tolak Ukur Kinerja Perspektif Pelanggan	25
Gambar II.4	Perspektif Proses Bisnis Internal – <i>The Generic Value Chain</i>	26
Gambar II.5	Tolak Ukur Kinerja Kapabilitas Pekerja.....	27
Gambar III.1	Model Konseptual.....	40
Gambar III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	41
Gambar IV.1	Penjabaran Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan Kedalam Perspektif Keuangan	51
Gambar IV.2	Penjabaran Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan Kedalam Perspektif Pelanggan.....	53
Gambar IV.3	Penjabaran Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan Kedalam Perspektif Proses Bisnis Internal	55
Gambar IV.4	Penjabaran Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan Kedalam Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan.....	57
Gambar IV.5	Model Penurunan Visi, Misi dan Strategi Perusahaan Kedalam Sasaran Strategis, <i>Critical Success Factor</i> , dan Indikator Keberhasilan untuk 4 (Empat) Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	59
Gambar IV.6	Diagram Sebab Akibat Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	64
Gambar V.1	Bobot Indikator Keberhasilan Perspektif Keuangan.....	73
Gambar V.2	Bobot Indikator Keberhasilan Perspektif Pelanggan	77
Gambar V.3	Bobot Indikator Keberhasilan Perspektif Proses Bisnis Internal	81
Gambar V.4	Bobot Indikator Keberhasilan Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan.....	89
Gambar V.5	Pembobotan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	95
Gambar V.6	Nilai Kinerja Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	97

Gambar V.7	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Rasio Pengeluaran terhadap Penjualan	99
Gambar V.8	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator % Kepuasan Pelanggan	100
Gambar V.9	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Pencapaian Pasokan	101
Gambar V.10	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Ketepatan Waktu Pembayaran kepada <i>Supplier</i>	101
Gambar V.11	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Ketepatan Kualitas	102
Gambar V.12	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Ketepatan Jumlah.....	103
Gambar V.13	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Jumlah Kerja Sama dengan <i>Supplier</i> dalam 1 Tahun	104
Gambar V.14	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator % Rasio Penanganan Komplain	104
Gambar V.15	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Ketepatan Waktu	105
Gambar V.16	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Ketepatan Administrasi	106
Gambar V.17	<i>Fishbone Diagram</i> Indikator Jumlah Pelatihan per Tahun ...	107