

## Usulan Desain Strategy Map Dan Balanced Scorecard Pada Perusahaan PT.X (Business Process Outsourcing) = Proposed Design of Strategy Map and Balanced Scorecard In PT.X Company ( Business Process Outsourcing )

Manurung, Sutan Rahmat Hasudungan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536268&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas mengenai bagian awal proses pembangunan Strategic Plan pada sebuah perusahaan PT.X yang memiliki bisnis pada bidang layanan contact centre. Bagian awal dari proses tersebut adalah pembangunan strategy map dan Balanced Scorecard. Penelitian ini bersifat studi kasus dengan desain yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian menemukan kekurangan dalam alur berpikir dan alur kerja pembangunan strategic plan, serta menyarankan perusahaan untuk mempertimbangkan faktor eksternal, internal dan penyusunan ulang faktor-faktor pembangunan suatu strategic plan. PT.X harus dapat mentranslasi strategic objectives yang menimbulkan gap, dalam sebuah kerangka yang dapat digunakan oleh unsur-unsur perusahaan untuk mengatasinya.

.....This thesis discusses the early part of the Strategic Plan development process at a company that has a business in the field of contact centre services . The initial part of the process is the development of a strategy map and a Balanced Scorecard . This research is a case study with a descriptive design . The results found flaws in the logic and workflow due to development of the strategic plan , as advised companies need to consider external factors , internal factors and reordering the factors of development of a strategic plan . PT.X must be able to translate strategic objectives that lead to gaps , within a framework that can be used by elements of the company can handle .