

10 Tahun Program MM Universitas Airlangga

TEMU ILMIAH

**EVALUASI
DISEMINASI
PENGEMBANGAN KUALITAS
PENELITIAN MANAJEMEN & BISNIS
DI INDONESIA**

Surabaya, 29 September 2001

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
Universitas Airlangga**



Jl. Dharmawangsa Dalam, Telp / Fax (031) 5011956, 5011957 Surabaya 60286

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Daftar Personalia	
Selamat	
Terima Kasih	
Daftar Isi	
Kata Pengantar	

ANALISIS:

o Evaluasi dan Peningkatan Kualitas Penelitian Manajemen dan Bisnis di Indonesia <i>Drs. Basuki, M.Com (Hons), PhD.</i>	1
--	---

PEMASARAN

1. Pengaruh Komitmen Manajemen dan kepuasan Kerja Karyawan terhadap Persepsi Pelanggan atas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Maskapai Penerbangan Domestik) <i>Dr. Diah Natalisa</i>	11
2. Analisis Strategi Diferensiasi dan <i>Positioning</i> terhadap Persepsi Konsumen dalam Mengambil Polis Asuransi Jiwa di Surabaya <i>Umi Salamah</i>	21
3. Pengaruh Kepuasan Nasabah, <i>Switching Barriers</i> dan Keluhan Nasabah terhadap Kesetiaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya. <i>Sri Sumartini</i>	46
4. Analisis <i>Positioning</i> Motor Jialing atas <i>Determinant Attributes</i> dalam Penentuan Strategi di Indonesia (Kasus Kabupaten Lumajang) <i>Badri Munir Sukoco</i>	77

KEUANGAN & AKUNTANSI MANAJEMEN

5. Kompensasi Manajerial Berbasis Kinerja: Pengujian Teori Keagenan dan Bias <i>Short-Termism</i> . <i>Ricky D.B. Harsono, YS</i>	107
6. Pemodelan Heterokedastisitas Bersyarat: Aplikasi pada Indeks Imbal Hasil Ekuitas "IHSG" <i>Yogo Purwono</i>	119
7. Analisis Peran Informasi Akuntansi dalam Pengambilan Keputusan Investasi dan Penilaian Saham dari Perusahaan Publik yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta <i>Dedhy Sulistiawan & Yie Ke Feliana</i>	138

8. Pengaruh Task uncertainty Sebagai Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Broadscope Sistem Akuntansi Manajemen dengan Kinerja manajerial
Rustiana, YB Sigit Hutomo 159
9. Balanced Scorecard sebagai Langkah Pengukuran Strategis terhadap Performa dan Kinerja Perusahaan serta Aplikasinya pada Perbaikan Penilaian Kelayakan Usaha
Achmad Fai'izin 169
10. Pengaruh Kepemilikan dan Ketidakpastian Lingkungan pada Kinerja Organisasi
Mochammad. Syafruddin 181

SUMBERDAYA MANUSIA & ORGANISASI

11. Peningkatan Efektivitas Tim Kerja Melalui Pengembangan Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan
Tatik Suryani 207
12. Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Prospek Pengembangan Karier Berdasarkan Perbendaan Gender pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Surabaya
Erina Sudaryati & Dewi Wulandari Marawan 219
13. Human Resource Management (HRM) in Knowlwdgw-Based Entities
Johny Rusdiyanto 246
14. Pengembangan Budaya Organisasi: Antara Idealisme Global dan Kenyataan Lokal
A. Ika Rahutami 256
15. Budaya: Sumber Kekuatan Sekaligus Kelemahan Organisasi
Achmad Sobirin 271

STRATEGI

16. *Extended Enterprise*: Alternatif Bentuk Organisasi untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil dan Menengah Manufaktur
Muh. Hisjam 297
17. Perubahan Paradigma Bisnis Indonesia untuk Unggul dalam Persaingan dan Menjadi Organisasi Bisnis Kelas Dunia
B. Karno Budi Prasetyo 305
18. *Balanced Scorecard* dan Perspektif *Stakeholders* sebagai Alternatif Strategi *World Class Company*
Heru Kurnianto Tjahjono 322

BALANCED SCORECARD DAN PERSPEKTIF STAKEHOLDERS SEBAGAI ALTERNATIF STRATEGI MENJADI *WORLD CLASS COMPANY*¹

Oleh. Heru Kurnianto Tjahjono²

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Situasi global saat ini semakin cepat mengalami perubahan, sehingga memang tidak ada yang tetap di dunia ini kecuali perubahan itu sendiri. Perubahan semakin cepat dengan munculnya teknologi gelombang ketiga (Toffler, 1980). Perubahan tersebut semakin terasa sejak kawasan Asia dilanda krisis moneter yang dampaknya cukup dalam dan menjalar ke segala aspek kehidupan baik perekonomian, sosial, politik maupun budaya. Persaingan global di dalam pasar bebas semakin terasa, penawaran produk dapat berasal dari mana saja tanpa mengenal hambatan baik sosial maupun budaya pada pasar itu sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Hambatan justru akan terjadi jika organisasi ataupun perusahaan sendiri tidak memiliki daya saing. Untuk mencari dan mempertahankan posisi dalam persaingan diperlukan perbaikan dalam manajemen yang lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan terutama menyangkut kualitas

¹ Call for papers pada Seminar International dalam rangka Dasawarsa 1 MM UNAIR.

² Dosen tetap Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, alumnus program Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada.

