

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Kaharudin, *Akuntansi Manajemen Dasar-Dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan*, 2004, Rajawali Pers, Jakarta.
- Andrews Kenneth R, *Konsep Strategi Perusahaan*, 1985, Erlangga, Jakarta.
- Brannen, J. 1988. *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*. London. Unwin Hyman
- Gaspersz, V. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Gunawan, Barbara, *Balanced Scorecard Perspektif Baru Dalam Menilai Kinerja Organisasi*, 2000, *Jurnal Akuntansi dan Investasi*. Vol1 No.1.
- Hardiali S., *Metode penarikan suatu pendekatan proposal*, 1993. Bumi Aksara.
- Heizer, J and Render, B. *Operations Management, 7th edition*. 2004. Prentice Hall. Upper Saddle River. New Jersey
- Hunger, David, *Strategic Management*, Prentice Hall Inc., New Jersey, 2000.
- Laporan Tahunan PT Inco tahun 2008
- Laporan Tahunan PT Inco tahun 2009
- Nair, M. 2004. *Essentials of Balanced Scorecard*. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey
- Sumarno. 1996. *Memadu Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Suyartono. 2003. *Good Mining Practice*. Studi Nusa. Semarang
- Taghizadegan, S. *Essentials of Lean Six Sigma*. 2006. Butterworth-Heinemann. Burlington, USA

LAMPIRAN 1

Kuesioner untuk mengukur kepuasan pekerja yang terlibat dan pelanggan terhadap inovasi yang dilakukan perusahaan

I. Identitas Pelanggan

Mohon diisi dengan menulis jawaban pada tempat yang telah disediakan. Untuk pertanyaan yang bersifat pilihan, beri tanda silang pada jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda.

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Area Kerja :

Mohon diisi dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda.

Keterangan :

SP : Sangat Puas
 P : Puas
 KP : Kurang Puas
 TP : Tidak Puas
 STP : Sangat Tidak Puas

No.	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Tingkat kualitas produk perusahaan					
2	Tingkat inovasi produk perusahaan					
3	Tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan					
4	Tingkat fleksibilitas akses komunikasi kepada perusahaan					
5	Tingkat kecepatan respon dan pemantauan terhadap hasil perbaikan					

LAMPIRAN 2

Kuesioner Kepuasan Kerja Karyawan

Identitas Karyawan

Mohon diisi dengan menulis jawaban pada tempat yang telah disediakan. Untuk pertanyaan yang bersifat pilihan, beri tanda silang pada jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda.

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Usia :
 Area Kerja :

Mohon diisi dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan :

SP : Sangat Puas
 P : Puas
 KP : Kurang Puas
 TP : Tidak Puas
 STP : Sangat Tidak Puas

No.	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Tingkat kepuasan anda terhadap bidang pekerjaan yang dikerjakan					
2	Tingkat kepuasan anda jika dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik					
3	Tingkat kepuasan anda terhadap pengawasan yang dilakukan oleh supervisor					
4	Tingkat kepuasan anda terhadap sistem informasi pekerjaan perusahaan					
5	Tingkat kepuasan anda terhadap proses pelatihan dalam waktu pelaksanaan kerja					
6	Tingkat kepuasan anda atas sistem kerja perusahaan					

7	Tingkat kepuasan anda terhadap penghargaan perusahaan pada karyawan					
8	Tingkat kepuasan anda terhadap kebijakan produksi perusahaan					
9	Tingkat kepuasan anda terhadap keadilan perlakuan atasan terhadap semua karyawan					
10	Tingkat kepuasan anda terhadap hubungan dengan sesama karyawan					

LAMPIRAN 3

Daftar pertanyaan

Analisis *balanced scorecard* sebagai pengukur kinerja strategi

1. Apakah visi, misi, nilai-nilai dan tujuan operasi tambang west dan east blok?
2. Aktivitas-aktivitas apa saja yang dilakukan untuk mendukung melakukan dan mencapai visi dan misi di operasi?
3. Strategi apa yang diterapkan perusahaan dalam mencapai tujuan?
4. Bagaimana cara manajemen dalam menginformasikan strategi?
5. Selama ini metoda apa yang digunakan dalam pengukuran kinerja manajemen perusahaan?

Aspek Keuangan

6. Apa saja yang menjadi sasaran dalam aspek keuangan?
7. Tolok ukur keuangan yang digunakan untuk mengukur kinerja keuangan?

Aspek Pelanggan

8. Apa saja yang menjadi sasaran dari aspek pelanggan?
9. Bagaimana cara perusahaan dalam menciptakan hubungan baik dengan pelanggan?
10. Bagaimana cara perusahaan mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan dalam menghasilkan produk?

Aspek Proses Bisnis Internal

11. Apa saja yang menjadi sasaran strategi dalam aspek proses bisnis internal?
12. Produk baru apa yang dihasilkan perusahaan dan batasan apa saja yang perlu diterapkan?

Aspek Pembelajaran dan Pertumbuhan

13. Bagaimana keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan?
14. Bagaimana infrastruktur untuk kemajuan intelektual pegawai?
15. Tolok ukur apa yang digunakan dalam mengukur kinerja aspek pembelajaran dan pertumbuhan?