

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Sistem Pengukuran Kinerja.....	7
2.1.1. Pengertian Pengukuran kinerja	7
2.1.2. Tujuan Pengukuran Kinerja	8
2.1.3. Manfaat Pengukuran Kinerja	9
2.1.4. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	9
2.2. Balance Scorecard	10
2.2.1. Keunggulan Balance Scorecard	12
2.2.2. Hubungan Balance Scorecard dengan Visi, Misi dan Strategi Perusahaan	19
2.3. Perspektif Balance Scorecard	23
2.3.1. Perspektif Keuangan	23
2.3.2. Perspektif Pelanggan.....	25
2.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	28
2.3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Bentuk Penelitian	34
3.2. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.2.1. Jenis dan Sumber Data	42
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan	45
A. Sejarah Singkat Perusahaan	45
B. Struktur Organisasi.....	47
4.2. Pembahasan.....	59
4.2.1. Analisis Perspektif Keuangan	59
4.2.2. Analisis Perspektif Pelanggan.....	65
4.2.3. Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal.....	75
4.2.4 Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	77
4.3. Rangkuman Hasil Perhitungan dengan Keempat Perspektif Balance Scorecard	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1. Kesimpulan	91
5.2. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA