

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAKSI	i
ABSTRACTS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR ISTILAH.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I – 1
1.2. Perumusan Masalah	I – 2
1.3. Tujuan Penelitian	I – 3
1.4. Manfaat Penelitian	I – 3
1.5. Batasan Masalah	I – 3
1.6. Sistematika Penulisan	I – 4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengukuran Kinerja	II – 1
2.2. Balanced Scorecard	II – 2
2.2.1. Pengertian Balanced Scorecard	II – 2
2.2.2. Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja Dalam 4 Perspektif	II – 3
2.2.2.1. Perspektif Keuangan	II – 4
2.2.2.2. Perspektif Pelanggan	II – 4
2.2.2.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	II – 5
2.2.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	II – 6
2.3. Penjabaran Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan Menjadi Indikator Pengukuran	II – 6
2.4. Proses Hirarki Analitik (<i>Analytical Hierarchy Process/ AHP</i>)	II – 7
2.4.1. Keunggulan AHP	II – 8
2.4.2. Penggunaan AHP	II – 8
2.4.3. Proses Perhitungan AHP	II – 9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Model Konseptual	III – 1
3.2. Sistematika Pemecahan Masalah	III – 2
3.2.1. Studi Pendahuluan	III – 4
3.2.1.1. Perumusan Masalah	III – 4
3.2.1.2. Tujuan Penelitian	III – 4
3.2.1.3. Studi Literatur	III – 4
3.2.1.4. Studi Lapangan	III – 4
3.2.1.5. Pembatasan Masalah	III – 4
3.2.2. Tahap Perancangan Alat Ukur	II – 4
3.2.2.1. Penjabaran Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan Kedalam Tolok Ukur Keberhasilan	III – 4
3.2.2.2. Penentuan Tolok Ukur Keberhasilan Kinerja Perusahaan Dengan 4 Perspektif BSC	III – 5
3.2.2.3. Pembuatan Kuisisioner Pembobotan Tolok Ukur	III – 5
3.2.2.4. Pembobotan Tolok Ukur Keberhasilan	III – 5

3.2.3.	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	III – 5
3.2.3.1.	Penyusunan Kuisisioner Pengukuran Tolok Ukur Keberhasilan	III – 5
3.2.3.2.	Validasi Kuisisioner	III – 7
3.2.3.3.	Penyebaran Kuisisioner	III – 7
3.2.3.4.	Pengolahan Data	III – 7
3.2.4.	Tahap Pengukuran Kinerja Perusahaan	III – 8
3.2.5.	Tahap Analisis	III – 8
3.2.6.	Kesimpulan dan Saran	III – 8

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1.	Kerangka <i>Balanced Scorecard</i> PT. Telkom Kandatel Jakarta Utara.....	IV – 1
4.1.1.	Visi, Misi, dan Strategi Kandatel Jakarta Utara	IV – 1
4.1.2.	Struktur Organisasi Kandatel Jakarta Utara	IV – 2
4.1.3.	Penjabaran Visi, Misi, dan Indikator Pengukuran	IV – 3
4.1.4.	Penentuan <i>Key Performance Indicator</i> dan Pembobotan Indikator dengan Metoda <i>Analytical Hierarchy Process</i>	IV – 9
4.1.5.	Formulasi Penilaian Performansi Perusahaan	IV – 13
4.1.5.1.	Penentuan Kelas Skor Indikator dan Klasifikasi Performansi Perusahaan	IV – 13
4.1.5.2.	Perhitungan Nilai Perspektif	IV – 14
4.2.	Pengukuran Performansi Perusahaan	IV – 14
4.2.1.	Data Hasil Kuisisioner	IV – 14
4.2.2.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	IV – 14
4.2.3.	Pengukuran Performansi	IV – 14
4.2.3.1.	Pengukuran Performansi per Perspektif	IV – 14
4.3.3.2.	Pengukuran Performansi Secara Menyeluruh	IV – 17

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1.	Analisis Performansi Tiap Perspektif.....	V – 1
5.1.1.	Analisa Performansi Perspektif Finansial	V – 1
5.1.1.1.	Analisis Pembobotan Tolok Ukur Strategis	V – 1
5.1.1.2.	Analisis Pencapaian Target Tolok Ukur Strategis	V – 2
5.1.1.3.	Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Perspektif Keuangan	V – 5
5.1.1.4.	Analisa Perbaikan Perspektif Finansial	V – 6
5.1.2.	Analisa Performansi Perspektif Pelanggan	V – 6
5.1.2.1.	Analisis Pembobotan Tolok Ukur Strategis	V – 6
5.1.2.2.	Analisis Pencapaian Target Tolok Ukur Strategis	V – 9
5.1.2.3.	Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Perspektif Pelanggan	V – 10
5.1.2.4.	Analisa Perbaikan Perspektif Finansial	V – 11
5.1.3.	Analisa Performansi Perspektif Proses Bisnis Internal	V – 12
5.1.3.1.	Analisis Pembobotan Tolok Ukur Strategis	V – 12
5.1.3.2.	Analisis Pencapaian Target Tolok Ukur Strategis	V – 14
5.1.3.3.	Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Perspektif Proses Bisnis Internal	V – 16
5.1.3.4.	Analisa Perbaikan Perspektif Proses Bisnis Internal	V – 16
5.1.4.	Analisa Performansi Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	V – 17
5.1.4.1.	Analisis Pembobotan Tolok Ukur Strategis	V – 17
5.1.4.2.	Analisis Pencapaian Target Tolok Ukur Strategis	V – 18
5.1.4.3.	Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	V – 19

5.1.4.4. Analisa Perbaikan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	V – 20
5.2. Analisis Performansi Secara Menyeluruh	V – 21
5.2.1. Analisis Pembobotan Seluruh Perspektif	V – 21
5.2.2. Analisis Pencapaian Nilai Seluruh Perspektif	V – 22

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	VI – 1
6.2. Saran	VI – 3
6.2.1. Saran Bagi Kandatel Telkom Jakarta Utara.....	VI – 3
6.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	VI – 4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN	A ₁	Kuisisioner Pendahuluan
	A ₂	Kuisisioner Pembobotan
LAMPIRAN	B ₁	Rekapitulasi kuisisioner endahuluan
	B ₂	Penjabaran Visi, misi, dan strategi kedalam empat perspektif
	B ₃	Data mentah pembobotan
LAMPIRAN	C ₁	Struktur organisasi Kandatel Telkom Jakarta Utara
	C ₂	Hasil survei kuisisioner pelanggan tahun 2006
	C ₃	Hasil survei kuisisioner karyawan Kandatel tahun 2006
	C ₄	Data sekunder kinerja Kandatel Jakarta Utara tahun 2005
	C ₅	Data sekunder <i>executive summary</i> Kandatel
LAMPIRAN	D ₁	Ikhtisar pembobotan AHP
	D ₂	Perhitungan pembobotan tolok ukur empat perspektif
	D ₃	Pembobotan tiap perspektif
LAMPIRAN	E ₁	Scorecard tiap perspektif
	E ₂	Uji validitas dan reliabilitas