

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian.....	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
Bab II Landasan Teori	7
II.1 Sistem Pengukuran Kinerja.....	7
II.1.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan	7
II.1.2 Syarat-Syarat Pengukuran Kinerja.....	8
II.1.3 Unsur-unsur Kunci dalam Pengukuran Kinerja.....	9
II.1.4 Langkah-langkah Pengukuran Kinerja	10
II.1.5 Manfaat Pengukuran Kinerja	11
II.2 <i>Balanced Scorecard</i>	12
II.2.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	12
II.2.2 Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	13

II.2.3	<i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Manajemen Strategis	14
II.2.4	Aspek-Aspek yang Diukur dalam <i>Balanced Scorecard</i>	17
II.2.5	Kelebihan dan Kekurangan <i>Balanced Scorecard</i>	25
II.3	Proses Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> untuk Pengukuran Kinerja Perusahaan	27
II.4	Kajian Berbagai Konsep Pengukuran Kinerja Perusahaan Terintegrasi	29
II.5	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	32
II.5.1	Prinsip Pokok AHP	34
II.5.2	Kelebihan AHP	35
II.5.3	Penggunaan AHP	35
II.5.4	Proses Perhitungan AHP	36
II.6	Referensi Penelitian Terdahulu	39
II.6.1	Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> di Perum Bulog Divisi Regional Jawa Barat	39
II.6.2	Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan pada Bank BJB Cabang Bogor dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> Berdasarkan Perspektif Keuangan dan Perspektif Bisnis Internal Perusahaan	39
Bab III Metodologi Penelitian		40
III.1	Model Konseptual	40
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	42
III.2.1	Tahap Pendahuluan	43
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	44
III.2.3	Tahap Pengolahan Data	48
III.2.4	Tahap Analisis dan Rekomendasi	51
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	52
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data		53
IV.1	Rancangan <i>Balanced Scorecard</i> PT Kartika Naya	53
IV.1.1	Visi dan Misi PT Kartika Naya	53
IV.1.2	Penjabaran Visi dan Misi PT Kartika Naya ke dalam Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	53
IV.1.3	Pandangan Komprehensif tentang Penjabaran Visi & Misi	59
IV.1.4	Formulasi Perhitungan tiap Indikator Keberhasilan	61
IV.1.5	Hubungan Sebab dan Akibat	63
IV.2	Pembobotan	66
IV.2.1	Pembobotan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	67
IV.2.2	Pembobotan Indikator Keberhasilan	69
IV.3	Pengukuran Kinerja PT Kartika Naya	71
IV.3.1	Pengukuran Kinerja Tiap-Tiap Perspektif	71
IV.3.2	Pengukuran Kinerja PT Kartika Naya Secara Keseluruhan	75

Bab V	Analisis dan Evaluasi.....	76
V.1	Analisis Kinerja untuk Masing-Masing Perspektif.....	76
	V.1.1 Analisis & Evaluasi Kinerja Perspektif Finansial.....	76
	V.1.2 Analisis & Evaluasi Kinerja Perspektif <i>Customer</i>	80
	V.1.3 Analisis & Evaluasi Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	84
	V.1.4 Analisis & Evaluasi Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	91
V.2	Analisis Kinerja PT Kartika Naya secara Keseluruhan	97
	V.2.1 Analisis Pembobotan Seluruh Perspektif.....	97
	V.2.2 Analisis Nilai Kinerja Seluruh Perspektif.....	99
V.3	Rekomendasi Usulan Perbaikan untuk Setiap Perspektif	100
	V.3.1 Perspektif Finansial.....	100
	V.3.2 Perspektif <i>Customer</i>	101
	V.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	103
	V.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	108
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	111
VI. 1	Kesimpulan	111
VI. 2	Saran	114
	DAFTAR PUSTAKA.....	116