

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Kinerja	7
II.2 Pengukuran Kinerja	7
II.3 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	7
II.3.1 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis	8
II.4 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	9
II.4.1 <i>Financial Perspective</i>	11
II.4.2 <i>Customer Perspective</i>	14

II.4.3 <i>Internal Perspective</i>	17
II.4.4 <i>Learning and Innovation Perspective</i>	18
II.5 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	20
II.6 Alasan Pemilihan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	22
II.7 Analytical Hierarchy Process (AHP)	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
III.1 Model Konseptual	26
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	27
III.2.1 Tahap Penelitian Awal	29
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	29
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	30
III.2.4 Tahap Analisis	31
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	32
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	32
IV.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	32
IV.1.2 Filosofi dan Visi Misi Perusahaan	35
IV.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	37
IV.2 <i>Strategy Map</i>	38
IV.3 Profil Expert <i>Balanced Scorecard</i>	41
IV. 4 Perancangan Model <i>Balanced Scorecard</i>	42
IV.4.1 Perspektif Finansial	42
IV.4.2 Perspektif <i>Customer</i>	45
IV.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	49
IV.4.4 Perspektif <i>Learning and Growth</i>	52

IV.5 <i>Lag indicator</i> dan <i>lead indicator</i>	60
IV.6 Pembobotan Menggunakan AHP.....	64
BAB V ANALISIS	71
V.1 Analisis 4 perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	71
V.2 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja	73
V.2.1 Analisis Pembobotan Kinerja Perspektif Finansial	73
V.2.2 Analisis Pembobotan Kinerja Perspektif <i>Customer</i>	75
V.2.3 Analisis Pembobotan Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	77
V.2.4 Analisis Pembobotan Kinerja Perspektif <i>Learning and Growth</i>	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
VI.1 Kesimpulan	84
VI.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86