

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
1 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Lingkup Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	9
2 BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Pengukuran Kinerja.....	11
2.2 Balanced Scorecard.....	13
2.3 Empat Perspektif <i>Balance Scorecard</i> .....	14
2.3.1 Perspektif <i>Financial</i> .....	14
2.3.2 Perspektif <i>Customer</i> .....	16
2.3.3 Perspektif <i>Internal Business Process</i> .....	18
2.3.4 Perspektif <i>Learning and Growth</i> .....	19
2.4 Peta Strategi ( <i>Strategy Map</i> ) .....	20

3	BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1	Desain Penelitian.....	23
3.2	Objek Penelitian .....	24
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	25
3.4	Metode Analisis Data.....	26
3.5	Kerangka Penelitian .....	26
3.6	Profil Kasus.....	28
4	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1	<i>Balanced Scorecard</i> PT Mandiri Jogja Internasional .....	30
4.1.1	Perspektif <i>Financial</i> .....	31
4.1.2	Perspektif <i>Customer</i> .....	34
4.1.3	Perspektif Internal Business Process.....	38
4.1.4	Perspektif Learning & Growth .....	42
4.1.5	Ilustrasi Balanced Scorecard .....	46
4.2	Peta Strategi PT Mandiri Jogja Internasional.....	47
4.3	Pembahasan.....	49
4.3.1	Pembahasan Balanced Scorecard PT Mandiri Jogja Internasional .....	49
4.3.2	Pembahasan Peta Strategi PT Mandiri Jogja Internasional.....	51
5	BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1	Simpulan .....	52
5.1.1	Simpulan analisis strategi berdasarkan empat Perspektif Balanced Scorecard:.....	52
5.1.2	Simpulan analisis strategi berdasarkan Peta Strategi .....	54
5.2	Saran.....	55
5.3	Batasan Penelitian .....	55
	DAFTAR PUSTAKA .....	56
	LAMPIRAN.....	58