

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN TESIS .....	i
TANDA PENGESAHAN TESIS .....	ii
PEDOMAN HIDUP .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penulisan .....	4
1.4. Manfaat Penulisan .....	4
1.5. Metode Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Pembahasan .....	5
BAB II KERANGKA TEORITIS	
2.1. Karakteristik penilaian kinerja .....	7
2.2. Manfaat penilaian kinerja .....	8

2.3. Penilaian kinerja secara tradisional .....	9
2.4. Penilaian kinerja berdasarkan <i>balanced scorecard</i> .....	9
2.4.1. Kelebihan <i>balanced scorecard</i> .....	13
2.4.2. Komponen-komponen <i>balanced scorecard</i> .....	14
2.4.2.1. Perspektif keuangan .....	14
2.4.2.2. Perspektif pelanggan .....	16
2.4.2.3. Perspektif proses bisnis internal .....	18
2.4.2.4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .....	21
<b>BAB III    Gambaran Umum Perusahaan</b>	
3.1. Latar Belakang Perusahaan .....	25
3.2. Misi PT Indokoei International.....	26
3.3. Kegiatan Bisnis PT Indokoei International .....	27
3.4. Manajemen PT Indokoei International .....	29
3.5. Sumber Daya Manusia .....	29
3.6. Kondisi Keuangan PT Indokoei International .....	30
3.7. Keandalan Teknologi .....	30
3.8. Pemasaran PT Indokoei International .....	30
<b>BAB IV    ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Penilaian kinerja periode berjalan	
4.1.1. Kinerja keuangan .....	31
4.1.2. Kinerja pemasaran .....	33
4.1.3. Kinerja aktivitas .....	34
4.1.4. Kinerja karyawan .....	34

<b>4.2. Analisis <i>SWOT</i></b>	
<b>4.2.1. Internal perusahaan</b>	
4.2.1.1. Kekuatan .....	35
4.2.1.2. Kelemahan .....	35
<b>4.2.2. Eksternal perusahaan</b>	
4.2.2.1. Peluang .....	35
4.2.2.2. Ancaman .....	36
<b>4.3. Penetapan Ukuran Kinerja berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i></b>	
4.3.1. Perspektif keuangan .....	37
4.3.2. Perspektif pelanggan .....	39
4.3.3. Perspektif proses bisnis internal .....	41
4.3.4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .....	42
<b>4.4. Business Plan PT Indokoei International.....</b>	<b>43</b>
<b>4.5. Mentransformasikan penilaian kinerja tradisional ke dalam <i>BSC</i>...</b>	<b>44</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	49
5.2. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II-1 <i>Framework to Translate a Strategy into Operation Terms</i> .....	12
II-2 <i>Cause-and-Effect Relationships [Why Does Business Need a Balanced Scorecard?]</i> .....	13
II-3 <i>The Customer Perspective-Core Measures</i> .....	17
II-4 <i>The Customer Value Proposition</i> .....	18
II-5 <i>The Internal Business Process Perspective- The Generic Value Chain Model</i> .....	18
II-6 <i>Learning and Growth Perspective in Balanced Scorecard</i> .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1 Struktur Organisasi PT Indokoei International .....	54
2 Sejarah Bisnis PT Indokoei International selama 9 tahun .....	55
3 Daftar keberhasilan proyek yang telah dikerjakan .....	56
4 Estimasi kontrak PT IKI 3 tahun mendatang .....	61