

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak.....	xiii
Abstract.....	xvi
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Metode Penelitian.....	6
1.6.1. Jenis Dan Sumber Data.....	6
1.6.2. Metode Analisis Data.....	7



2.	LANDASAN TEORI.....	8
2.1.	Tinjauan Pustaka.....	8
2.2.	Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja.....	9
2.3.	Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.4.	Rerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.5.	Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.6.	Pengukuran Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.6.1.	Perspektif Keuangan (Finansial).....	14
2.6.2.	Perspektif Pelanggan.....	16
2.6.3.	Perspektif Bisnis Internal.....	17
2.6.4.	Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan.....	19
2.7.	<i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Rerangka Strategi.....	20
2.8.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.9.	Hambatan Dalam Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	23
2.10.	Implementasi <i>Balanced Scorecard</i> Melalui BCG Matrix.....	25
3.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
3.1.	Sejarah Perusahaan.....	28
3.2.	Visi Bank BNI.....	29
3.3.	Misi Bank BNI.....	29
3.4.	Budaya Perusahaan.....	30
3.5.	Jaringan dan Struktur Organisasi.....	30
3.5.1.	Jaringan(<i>Network</i>).....	30

3.5.2.	Struktur Organisasi.....	31
3.6.	Produk dan Layanan Bank BNI.....	33
3.6.1.	Layanan Individual.....	33
3.6.2.	Layanan Bisnis.....	35
3.6.3.	Produk BNI Lainnya.....	36
4.	METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	39
4.1.	Metode Penelitian.....	39
4.1.1	Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
4.1.2.	Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data.....	39
4.1.3.	Pengukuran Variabel.....	40
4.1.4.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	41
4.2.	Analisis Data.....	43
4.2.1.	Perspektif Keuangan.....	44
4.2.2.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	49
4.2.3.	Perspektif Bisnis Internal.....	50
4.2.4.	Perspektif Konsumen.....	52
4.3.	Analisis Empat Perspektif Balanced Scorecard Pada Bank BNI.....	52
4.3.1.	Perspektif Keuangan.....	53
4.2.2.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	54
4.2.3.	Perspektif Bisnis Internal.....	54
4.2.4.	Perspektif Konsumen.....	55
4.4.	Rancangan Balanced Scorecard Untuk Bank BNI.....	56



5. KESIMPULAN.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	60
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Implementasi <i>Balanced Scorecard</i> Melalui BCG Matriks.....	12
Tabel 4.1.	Jumlah Responden Karyawan dan Nasabah.....	40
Tabel 4.2.	Pengukuran Variabel.....	41
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.4.	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.5.	Indikator Kinerja Bank BNI.....	44
Tabel 4.6.	Jumlah Pendapatan Operasional Dan Non Operasional.....	45
Tabel 4.7.	Rincian Analisis Deskriptif Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	49
Tabel 4.8.	Analisis Deskriptif Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	50
Tabel 4.9.	Rincian Analisis Deskriptif Perspektif Bisnis Internal.....	51
Tabel 4.10.	Analisis Deskriptif Perspektif Bisnis Internal.....	51
Tabel 4.11.	Rincian Analisis Deskriptif Perspektif Konsumen.....	52
Tabel 4.12.	Analisis Deskriptif Perspektif Konsumen.....	53
Tabel 4.13.	Nilai Bobot <i>Balanced Scorecard</i> Untuk Bank BNI.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	<i>Framework for Designing Performance Measurement System.....</i>	10
Gambar 2.2.	Strategi Pengukuran Kinerja.....	15
Gambar 2.3.	Perspektif Pelanggan-Pengukuran Utama.....	17
Gambar 2.4.	Perspektif Bisnis Internal- <i>Generic Value Model</i>	18
Gambar 2.5.	Perpektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	20
Gambar 2.6.	<i>The Balanced Scorecard as a Strategic Framework for Action.....</i>	21
Gambar 2.7.	Keseimbangan Sasaran Strategik dalam Perencanaan Strategik.....	23
Gambar 2.8.	<i>Business Unit Mission: The BCG Model</i>	26
Gambar 3.1.	Stuktur Organisasi BNI.....	32
Gambar 4.1.	Rancangan <i>Balanced Scorecard</i> Bank BNI.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Laporan Keuangan Bank BNI
Lampiran II.1.	Daftar Kuesioner Untuk Karyawan BNI
Lampiran II.2.	Daftar Kuesioner Untuk Nasabah BNI
Lampiran III.1.	Hasil Uji Validitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
Lampiran III.2	Hasil Uji Validitas Perspektif Bisnis Internal
Lampiran III.3	Hasil Uji Validitas Perspektif Konsumen
Lampiran IV.1.	Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
Lampiran IV.2	Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Bisnis Internal
Lampiran IV.3	Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Konsumen
Lampiran V.1	Hasil Analisis Deskriptif Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
Lampiran V.2	Hasil Analisis Deskriptif Perspektif Bisnis Internal
Lampiran V.3	Hasil Analisis Deskriptif Perspektif Konsumen