

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| HALAMAN KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| HALAMAN INTISARI | xi |
| ABSTRACT | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 LATAR BELAKANG | 1 |
| I.2 RUMUSAN MASALAH | 4 |
| I.3 TUJUAN PENELITIAN | 4 |
| I.4 MANFAAT PENELITIAN | 5 |
| I.5 KERANGKA PENELITIAN | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| II.1 GAMBARAN UMUM PENULISAN | 7 |
| II.2 LANDASAN TEORI | 12 |
| II.2.1 Teori Kinerja | 12 |
| II.2.2 Teori Pengukuran Kinerja | 12 |
| II.2.3 Model Pengukuran Kinerja | 16 |
| II.3 TINJAUAN PUSTAKA | 19 |
| II.3.1 Balanced Scorecard | 19 |
| II.4 KEASLIAN PENELITIAN | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| III.1 DESAIN PENELITIAN | 33 |
| III.2 JENIS DAN SUMBER DATA | 33 |
| III.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA | 34 |
| III.4 UNIT ANALISIS | 35 |

| | | |
|----------------|---|-----|
| III.5 | TEKNIK ANALISIS DATA | 36 |
| III.5.1 | Analisis Laporan Keuangan | 36 |
| III.5.2 | Triangulasi Data | 36 |
| III.5.3 | <i>Multiattribute Attitude Model</i> | 37 |
| III.5.4 | <i>Analytical Hierarchy Process</i> | 42 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 46 |
| IV.1 | PENENTUAN <i>KEY PERFORMANCE INDICATOR</i> (KPI)..... | 46 |
| IV.1.1 | Pemahaman Bisnis Perusahaan | 46 |
| IV.1.2 | Identifikasi Sasaran dan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) Perusahaan Dalam Konsep <i>Balanced Scorecard</i> | 51 |
| IV.1.3 | Pendefinisian Sasaran dan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) Perusahaan Dalam Konsep <i>Balanced Scorecard</i> | 55 |
| IV.2 | PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MODEL <i>BALANCED SCORECARD</i> | 57 |
| IV.2.1 | Skema Pengukuran Kinerja Model <i>Balanced Scorecard</i> | 57 |
| IV.2.2 | Pengukuran Kinerja Model <i>Balanced Scorecard</i> : Perspektif Keuangan | 60 |
| IV.2.3 | Pengukuran Kinerja Model <i>Balanced Scorecard</i> : Perspektif Pelanggan | 64 |
| IV.2.4 | Pengukuran Kinerja Model <i>Balanced Scorecard</i> : Perspektif Proses Bisnis Internal | 76 |
| IV.2.5 | Pengukuran Kinerja Model <i>Balanced Scorecard</i> : Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran | 86 |
| IV.2.6 | Capaian Kinerja Perusahaan | 94 |
| IV.2.7 | Pembobotan Perspektif dan Indikator | 96 |
| IV.2.8 | Nilai Akhir Kinerja Perusahaan | 116 |
| BAB V | PENUTUP..... | 119 |
| V.1 | KESIMPULAN..... | 119 |
| V.2 | SARAN | 121 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 123 |
| LAMPIRAN | | 128 |