



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Masalah Penelitian .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Desain Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penulisan .....	9
BAB 2 LANDASAN TEORI .....	10
2.1. Sistem Evaluasi Kinerja Perusahaan .....	10
2.1.1. Kinerja perusahaan .....	10



2.2. Key Success Factors .....	11
2.3. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	12
2.4. Rerangka <i>Balanced Scorecard</i> untuk Menghasilkan Rencana Strategik yang Komprehensif dan Koheren .....	13
2.4.1. Perspektif finansial ( <i>profit</i> ) .....	16
2.4.2. Perspektif <i>customer</i> ( <i>product</i> ).....	18
2.4.3. Perspektif proses bisnis dan intern ( <i>proccess</i> ) .....	19
2.4.4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ( <i>people</i> ) .....	20
2.5. Kajian Kritis Penerapan <i>BSC</i> .....	22
2.6. Pembentukan Model <i>BSC</i> .....	23
2.7. Penelitian Sebelumnya .....	24
<b>BAB 3 PROFIL ORGANISASI</b> .....	<b>25</b>
3.1. Perkembangan Industri Gula Indonesia .....	25
3.2. Profil PT. Madubaru .....	37
3.2.1. Sejarah singkat .....	37
3.2.2. Visi dan Misi .....	38
3.2.3. Struktur Organisasi .....	38
3.2.4. Sistem manajemen kinerja PT. Madubaru .....	39
3.2.4.1. Pengertian.....	39
3.2.4.2. Sistem dan prosedur .....	42
3.2.4.3. Cara penilaian.....	44
3.2.5. Pengukuran kinerja perusahaan.....	44
3.2.6. Pendidikan dan pelatihan pegawai .....	45



3.2.7. Produksi PT. Madubaru .....	45
3.2.8. Pemasaran produk PT. Madubaru .....	45
BAB 4 ANALISIS DATA .....	47
4.1 Analisis SWOT PT. Madubaru.....	47
4.1.1. <i>Strengths</i> .....	47
4.1.2. <i>Weaknesses</i> .....	47
4.1.3. <i>Opportunities</i> .....	48
4.1.4. <i>Threats</i> .....	48
4.2. Identifikasi <i>Key Success Factors</i> .....	49
4.3. Sasaran-Sasaran Strategik .....	49
4.3.1. Finansial ( <i>profit</i> ).....	50
4.3.2. <i>Customer (product)</i> .....	51
4.3.3. Proses bisnis dan intern.....	52
4.3.4. Pembelajaran dan pertumbuhan .....	54
4.4. Model Pengukuran Kinerja dalam Rerangka BSC pada PT. Madubaru.....	55
4.4.1. Perspektif finansial .....	55
4.4.2. Perspektif <i>customer</i> .....	57
4.4.3. Perspektif proses bisnis dan intern .....	58
4.4.4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .....	59
4.5. Analisis Kekomprensivan dan Kekoherenan Sasaran-Sasaran Strategik...	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	65



5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran .....	67
KEPUSTAKAAN.....	68
LAMPIRAN	