

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Intisari.....	xiii
Abstract.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	13
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	13
1.5. Metode Penelitian.....	14
1.5.1. Metode Pengumpulan Data.....	14
1.5.2. Metode Analisis.....	15
1.5.2.1. Merumuskan tujuan yang akan dicapai.....	16

1.5.2.2. Mengolah data dan informasi menjadi bahan studi yang koheren...	16
1.5.2.3. Kondisi PT. OCBC NISP Cabang OCBC NISP Tower saat ini.....	17
1.5.2.4. Mengevaluasi pengembangan <i>Balanced Scorecard</i>	17
1.5.2.5. Menyusun hal-hal yang harus dipersiapkan oleh OCBC NISP Cabang OCBC NISP Tower dalam rangka penyempurnaan pengembangan <i>Balanced Scorecard</i>	18
1.5.2.6. Merekomendasikan hal-hal yang harus dilakukan dalam rangka penyempurnaan pengembangan <i>Balanced Scorecard</i>	18
1.6. Batasan Penelitian.....	20
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1. Konsep Manajemen Strategi.....	21
2.2. Konsep Balanced Scorecard.....	30
2.2.1. Perspektif Financial.....	39
2.2.2. Perspektif Pelanggan.....	40
2.2.3. Perpektif Proses Bisnis Internal.....	51
2.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	53
2.3. Balanced Scorecard sebagai sistem manajemen strategis.....	57
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN...	66
3.1. Metode Penelitian.....	66
3.1.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	66
3.1.2. Obyek Penelitian.....	66

3.1.3. Pengukuran Penelitian.....	66
3.1.4. Metode Pengumpulan Data.....	69
3.1.5. Metode Analisa Data.....	71
3.2. Sejarah PT. Bank OCBC NISP Tbk.....	73
3.2.1. Peristiwa Penting Perusahaan.....	77
3.3. Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan.....	80
3.4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	81
3.5. Produk dan Layanan PT. Bank OCBC NISP Tbk.....	84
3.6. Jaringan PT. Bank OCBC NISP Tbk.....	86
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	87
4.1. Evaluasi pengembangan <i>Balanced Scorecard</i> sebagai alat pengukuran kinerja PT Bank OCBC NISP cabang OCBC NISP Tower.....	87
4.1.1. Proses Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i> di PT Bank OCBC NISP Cabang OCBC NISP Tower.....	88
4.1.2. Evaluasi Proses Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i> pada PT. Bank OCBC NISP Cabang OCBC NISP Tower.....	98
4.2. Evaluasi Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada PT. Bank OCBC NISP cabang OCBC NISP Tower.....	113
4.2.1. Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada PT. Bank OCBC NISP Cabang OCBC NISP Tower.....	114

4.2.2. Evaluasi Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada PT. Bank OCBC NISP Cabang OCBC NISP Tower.....	118
4.2.2.1. Dukungan dan Partisipasi/ <i>Support and Participation</i>	119
4.2.2.2. Prioritas/ <i>Priority</i>	121
4.2.2.3. Komposisi Tim Penyusun/ <i>Composition of the Project Group Scorecard</i>	122
4.2.2.4. Cakupan Proyek/ <i>Coverage of the Project Scorecard</i>	123
4.2.2.5. Mendasarkan <i>Scorecard</i> pada Strategi Perusahaan/ <i>Basing the Scorecard on the Company's Strategy</i>	124
4.2.2.6. Definisi Ukuran yang Jelas dan Konsisten/ <i>Clearly and Consistently Defined Measures</i>	127
4.2.2.7. Keseimbangan dan Hubungan Sebab Akibat antar Ukuran/ <i>Balance and Cause-and-Effect Relationship between Measures</i>	128
4.2.2.8. Penyusunan Sasaran/ <i>Setting Goals</i>	129
4.2.2.9. Hubungan dengan Sistem Pengendalian yang sudah ada/ <i>Relationship to Existing Control Systems</i>	130
4.2.2.10. Menjamin Kelayakan Ukuran dan Pengukuran/ <i>Ensuring the Feasibility of Measures and Measurements</i>	130
4.2.2.11. Penyajian Berdasarkan <i>IT</i> dan Sistem Pendukung/ <i>IT- based Presentation and Support Systems</i>	131
4.2.2.12. Pelatihan dan Informasi/ <i>Training and Information</i>	134

4.2.2.13. Pengembangan Organisasi Pembelajaran/ <i>Development of Learning Organization</i>	134
4.2.2.14. Tindak Lanjut atas Konsep <i>Scorecard/ Following up the Concept of Scorecard</i>	135
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	136
1.1. Kesimpulan.....	136
1.2. Rekomendasi.....	138
DAFTAR PUSTAKA	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Suku bunga rata-rata simpanan berjangka Perbankan Indonesia.....	3
Tabel 2. Pertumbuhan Total Simpanan Dan Rekening.....	4
Tabel 3. Kegiatan usaha perbankan umum Indonesia.....	5
Tabel 4. Kinerja Bank Umum.....	5
Tabel 5. Indikator Keuangan PT Bank OCBC NISP Tbk 2013-2016.....	8
Tabel 6. Profitabilitas Pelanggan dan Segmen Sasaran.....	50
Tabel 7. Distribusi ukuran Scorecard PT Bank OCBC NISP cabang OCBC NISP Tower.....	97
Tabel 8. Ukuran tambahan untuk Scorecard PT Bank OCBC NISP cabang OCBC NISP Tower.....	101
Tabel 9. Ukuran Tambahan <i>Scorecard</i> untuk <i>Financial Perspective</i>	102
Tabel 10. Ukuran <i>Scorecard</i> untuk <i>Customer Perspective</i>	104
Tabel 11. Ukuran <i>Scorecard</i> untuk <i>Internal Process Business Perspective</i>	105
Tabel 12. Ukuran <i>Scorecard</i> untuk <i>Learning & Growth Perspective</i>	107
Tabel 13. Distribusi ukuran scorecards menurut <i>Kaplan dan Norton</i>	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Analisis Penelitian.....	22
Gambar 2. Sistem Manajemen Strategi.....	27
Gambar 3. Tiga Komponen Sistem yang Membentuk Sistem Manajemen Strategi Berbasis Balanced Scorecard.....	32
Gambar 4. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai suatu kerangka kerja tindakan strategis.....	39
Gambar 5. Ukuran Utama Perspektif Pelanggan.....	47
Gambar 6. Hubungan Sebab Akibat.....	59
Gambar 7. Struktur Organisasi PT bank OCBC NISP Tbk tahun 2016.....	84
Gambar 8. <i>Cascading Process Scorecard</i> PT Bank OCBC NISP Cabang OCBC NISP Tower.....	90
Gambar 9. Penyempurnaan <i>Scorecard/KPI</i> PT. Bank OCBC NISP cabang OCBC NISP Tower.....	109
Gambar 10. <i>The Balanced Scorecard Process</i>	113