

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Motivasi Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Kontribusi Penelitian.....	8
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	9
1.9 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengukuran Kinerja dengan Konteksnya dalam Sistem Pengendalian Manajemen.....	11
2.2 Balanced Scorecard dan Pengembangannya	14
2.3 Empat Perspektif Balanced Scorecard	16
2.3.1 Perspektif pelanggan atau pihak berkepentingan	17
2.3.2 Perspektif bisnis internal	18
2.3.3 Perspektif pembelajaran dan pengembangan	18
2.3.4 Perspektif finansial.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Sumber Data.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Divisi HRGA Ruangguru	27
4.1.1 Pembagian kerja pada divisi HRGA Ruangguru	28
4.2 Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Divisi HRGA Ruangguru.....	31
4.2.1 Evaluasi menggunakan balanced scorecard	33
4.3 Analisis Potensi Penggunaan Balanced Scorecard pada Sistem Pengukuran Kinerja Divisi HRGA Ruangguru	37
4.3.1 Misi Divisi HRGA Ruangguru	38
4.3.2 Pengembangan pengukuran kinerja karyawan menggunakan perspektif balanced scorecard	40

4.3.2.1 Perspektif finansial.....	40
4.3.2.2 Perspektif bisnis internal.....	45
4.3.2.3 Perspektif pembelajaran dan pengembangan.....	51
4.3.2.4 Perspektif pelanggan atau pihak berkepentingan.....	54
4.3.3 Hubungan antara rumusan misi, tujuan strategis, dan pengukuran kinerja balanced scorecard divisi HRGA Ruangguru	57
BAB V SIMPULAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Keterbatasan.....	66
5.3 Implikasi.....	67
5.4 Saran.....	67
Daftar Pustaka	69
Lampiran	70