



DAFTAR ISI

Pengesahan	
Kata Pengantar	ii
Intisari	iii
Abstract	iv
Daftar Isi	v
Pernyataan	vii
BAB I. Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang Masalah	
1.1.1. Umum	1
1.1.2. Struktur dan Organisasi Bisnis Tenaga Listrik	2
1.1.3. Manajemen Kinerja di PLN	4
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Manfaat Penelitian	10
1.4. Sistematika Penulisan	10
BAB II. Tinjauan Pustaka	
2.1. Pengukuran Kinerja	12
2.2. Indikator	13
2.3. Target	15
2.4. Manajemen Kinerja	16
2.5. Balanced Scorecard	18
2.6. Balanced Scorecard untuk Perusahaan Nirlaba dan Pelayanan Umum	20
2.7. Cascading	22
BAB III. Metodologi Penelitian	
3.1. Metode Penelitian	24
3.2. Tujuan Penelitian	24
3.3. Manfaat Penelitian	24
3.4. Data	25
3.5. Analisa Data	25
3.6. Keterbatasan Penelitian	26



BAB IV. Pembahasan

4.1. Penentuan KPI	28
4.2. Perspektif Korporat	30
4.3. Keterkaitan antar KPI	
4.3.1. Analisa Keterkaitan antar KPI Perspektif Keuangan	33
4.3.2. Analisa Keterkaitan antar KPI Perspektif Operasional	39
4.3.3. Analisa Keterkaitan antar KPI Perspektif Administrasi	45
BAB V. Kesimpulan dan Saran	
5.1. Keterkaitan KPI antar scorecard	46
5.2. Keterkaitan KPI antar Perspektif	46
5.3. Faktor Penyebab	47
5.4. Implementasi Balanced Scorecard	47
5.5. Saran	48
5.6. Restrukturisasi	49
5.7. Penutup	50
Daftar Gambar	51
Daftar Tabel	52
Daftar Pustaka	53