



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Metode analisis Data .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengukuran Kinerja .....	8
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja .....	8
2.1.2 Tujuan Pengukuran Kinerja .....	9
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja .....	10
2.2 Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional .....	10
2.2.1 Keunggulan Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional .....	11
2.2.2 Kelemahan Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional .....	12
2.3 Pengukuran Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard .....	13
2.3.1 Pengertian Balanced Scorecard .....	13
2.3.2 Sejarah Perkembangan Balanced Scorecard .....	15
2.3.3 Mekanisme dan Karakteristik Balanced Scorecard .....	16
2.3.4 Balanced Scorecard Sebagai Sistem Manajemen .....	17
2.3.5 Balanced Scorecard Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja .....	19
2.3.6 Penjabaran Empat Perspektif Balanced Scorecard .....	20
2.3.6.1 Perspektif Keuangan .....	21
2.3.6.2 Perspektif Pelanggan .....	25
2.3.6.3 Perspektif Bisnis Internal .....	28
2.3.6.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	29
2.4 Keunggulan dan Kelemahan Balanced Scorecard .....	31
2.4.1 Keunggulan Balanced Scorecard .....	31
2.4.2 Kelemahan Balanced Scorecard .....	33
2.5 Kerangka Konseptual .....	34
2.6 Metode Penelitian .....	35
2.6.1 Lokasi Penelitian .....	35
2.6.2 Data dan Sumber Data .....	35



2.6.3	Metode Pengumpulan Data .....	36
2.6.4	Metode Analisa Data .....	37
 <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
3.1	Profil Perusahaan .....	41
3.2	Structure Organisasi .....	42
3.3	Rumusan Strategis .....	43
3.3.1	Analisa Visi .....	45
3.3.2	Analisa Misi .....	46
3.3.3	Analisa Tujuan .....	48
3.3.4	Analisa Lingkungan Eksternal .....	49
3.3.4.1	Lingkungan Ekonomi .....	49
3.3.4.2	Lingkungan Politik .....	51
3.3.4.3	Analisa Lingkungan Sosial Budaya .....	53
3.3.4.4	Analisa lingkungan Teknologi .....	53
3.3.4.5	Analisa Lingkungan Hukum .....	54
3.3.4.6	Analisa Lingkungan Demografi dan Epidemiologi .....	55
3.3.5	Analisa Internal .....	56
 <b>BAB IV PENGUKURAN KINERJA MELALUI BALANCED SCORECARD</b>		
4.1	Penilaian tingkat kesehatan sesuai Kepmen BUMN .....	59
4.1.1	Perspektif Keuangan .....	60
4.1.1.1	Imbalan Kepada Pemegang Saham .....	60
4.1.1.2	Imbalan Investasi .....	61
4.1.1.3	Rasio Kas .....	63
4.1.1.4	Rasio Lancar .....	64
4.1.1.5	Collection Period .....	65
4.1.1.6	Perputaran Persediaan .....	66
4.1.1.7	Perputaran Total Asset .....	67
4.1.1.8	Rasio Total Modal Sendiri terhadap Total Assets .....	69
4.1.2	Aspek Operasional .....	74
4.1.3	Aspek Administra .....	75
4.1.4	Ringkasan Kinerja Keuangan .....	77
4.2	Penerapan Analisis Balanced Scorecard .....	79
4.2.1	Perspektif Keuangan .....	79
4.2.2	Perspektif Pelanggan .....	82
4.2.2.1	Keluhan Pelanggan .....	83
4.2.2.2	Kepuasan Pelanggan .....	83
4.2.3	Perspektif Bisnis Internal .....	87
4.2.3.1	Inovasi Produk Jasa .....	88
4.2.3.2	Proses Pelaksanaan Proyek .....	89
4.2.3.3	Pelayanan Purna Jual .....	89
4.2.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	93
4.2.4.1	Kapabilitas Karyawan .....	94
4.2.4.2	Kapabilitas Sistem Informasi .....	99
4.3	Ukuran Kinerja Balanced Scorecard .....	101
4.4	Perbandingan Penilaian Kinerja .....	103



**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	106
5.1.1 Perspektif Keuangan .....	106
5.1.2 Perspektif Pelanggan .....	108
5.1.3 Perspektif Bisnis Internal .....	109
5.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	110
5.2 Saran .....	111
 DAFTAR PUSTAKA .....	 113