

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
Intisari	xi
Abstract	xii
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
Bab II Landasan Teori.....	8
2.1. Pengukuran kinerja Perusahaan.....	8
2.2. Pengukuran Kinerja Sistem Tradisional	10
2.2.1. Kelemahan Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional	11
2.2.2. Kelebihan Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional	11
2.3. Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	11

2.3.1. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.3.2. Proses Dalam Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.4. Perspektif – Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.4.1. Perspektif Keuangan	17
2.4.2. Perspektif Pelanggan.....	19
2.4.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	21
2.4.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	23
2.5. Perbedaan <i>Balanced Scorecard</i> Dengan Perspektif Tradisional	24
2.5.1. Kelebihan Sistem Pengukuran Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	25
2.5.2. Kelemahan Sistem Pengukuran Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	26
2.6. Evaluasi kesenjangan/gap Dalam Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.7. Evaluasi Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> Yang Berhasil	28
Bab III Metodologi Penelitian.....	37
3.1. Metode Penelitian	37
3.2. Definisi-definisi Istilah Dalam Penelitian.....	37
3.3. Pengukuran dan Target dalam <i>Balanced Scorecard</i>	
PT Bank Mandiri (persero) Tbk Cabang Jakarta Simatupang.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	47
Bab IV Profil Perusahaan.....	48
4.1. Latar Belakang Perusahaan	48
4.2. Bidang Usaha Utama Perusahaan.....	53
4.3. Visi dan Misi Bank Mandiri.....	54
4.4. Produk dan Layanan	56

4.5. Tahap Transformasi Bank Mandiri.....	59
4.6. Proses Transformasi Menjadi Dominant-Multi Specialist Bank.....	60
4.7. Target Untuk Menjadi “Trusted And Preferred Bank”	62
4.8. Nilai-Nilai dan Prilaku Bank Mandiri.....	64
4.9 Fokus Strategis Perusahaan	65
4.10 Struktur Organisasi Cabang (<i>Distribution Network</i>).....	65
4.10.1 Jakarta Network Group (JNK).....	66
4.10.2 Regional Network Group (RNK).....	67
4.10.3 Struktur Organisasi Cabang.....	68
4.11. Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> di Bank Mandiri.....	69
4.12. <i>Strategy Map</i> Bank Mandiri	71
4.13. Penentuan Tolok Ukur Kinerja di Bank Mandiri	72
Bab V Analisis Dan Pembahasan.....	74
5.1. Evaluasi kesenjangan/gap Dalam Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	
Tahun 2006.....	74
5.1.1. Evaluasi Kesenjangan/gap Pada Perspektif Keuangan Tahun 2006.....	75
5.1.2 Evaluasi Kesenjangan/gap Pada Perspektif Pelanggan Tahun 2006	78
5.1.3 Evaluasi Kesenjangan/gap Pada Perspektif Proses Bisnis Internal Tahun	
2006.....	82
5.1.4 Evaluasi Kesenjangan/gap Pada Perspektif Proses Pembelajaran dan	
Pertumbuhan Tahun 2006	83
5.2 Alternatif Inisiatif Strategi untuk <i>Balanced Scorecard</i> Tahun 2006	84
5.3 Evaluasi Kesenjangan/gap Dalam Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	

Tahun 2007	87
5.3.1 Evaluasi Kesenjangan/gap Pada Perspektif Keuangan Tahun 2007.....	88
5.3.2 Evaluasi Kesenjangan/gap Pada Perspektif Pelanggan Tahun 2007	89
5.3.3 Evaluasi Kesenjangan/gap Pada Perspektif Proses Bisnis Internal Tahun 2007	91
5.3.4. Evaluasi Kesenjangan/gap Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Tahun 2007	92
5.4. Alternatif Inisiatif Strategi untuk Balanced Scorecard Tahun 2007.....	93
5.5. Evaluasi Keberhasilan atas Penerapan Balanced Scorecard pada PT Bank Mandiri (persero) Tbk Cabang Jakarta Simatupang tahun 2006 dan Tahun 2007	96
Bab VI Kesimpulan dan Saran	104
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2. Saran	107
Lampiran 1	109
Lampiran 2	110
Lampiran 3	111
Daftar Pustaka	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Customer Value Proposition	21
Tabel 3.1.	Indikator Balanced Scorecard Perspektif Keuangan tahun 2006	41
Tabel 3.2.	Indikator Balanced Scorecard Perspektif Keuangan tahun 2007	42
Tabel 3.3.	Indikator Balanced Scorecard Perspektif Customer tahun 2006.....	43
Tabel 3.4.	Indikator Balanced Scorecard Perspektif Customer tahun 2007.....	44
Tabel 3.5.	Indikator Balanced Scorecard Perspektif Proses Bisnis Internal tahun 2006.....	45
Tabel 3.6.	Indikator Balanced Scorecard Perspektif Proses Bisnis Internal tahun 2007.....	45
Tabel 3.7.	Indikator Balanced Scorecard Perspektif People Development Tahun 2006	46
Tabel 3.8.	Indikator Balanced Scorecard Perspektif People Development Tahun 2007	46
Tabel 4.1.	Fase Transformasi Tahap 2 Bank Mandiri.....	61
Tabel 4.2.	Pembagian Hub Manager JNK Group.....	67
Tabel 4.3.	Pembagian Hub Managers RNK Group	67
Tabel 5.1.	Hasil Balanced Scorecard Perspektif Keuangan Tahun 2006.....	75
Tabel 5.2.	Hasil Balanced Scorecard Perspektif Customer Tahun 2006	78
Tabel 5.3.	Hasil Balanced Scorecard Perspektif Proses Bisnis Internal Tahun 2006	82
Tabel 5.4.	Hasil Balanced Scorecard Perspektif People Development	

	Tahun 2006	83
Tabel 5.5.	Alternatif Inisiatif Strategi pada Balanced Scorecard Tahun 2006....	85
Tabel 5.6.	Hasil Balanced Scorecard Perspektif Keuangan Tahun 2007.....	88
Tabel 5.7.	Hasil Balanced Scorecard Perspektif Customer Tahun 2007	90
Tabel 5.8.	Hasil Balanced Scorecard Perspektif Proses Bisnis Internal	
	Tahun 2007	92
Tabel 5.9.	Hasil Balanced Scorecard Perspektif People Development	
	Tahun 2007	93
Tabel 5.10.	Alternatif Inisiatif Strategi pada Balanced Scorecard Tahun 2007....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Penyusunan Balanced Scorecard.....	17
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Distribusion Network.....	66
Gambar 4.2. Struktur Organisasi cabang Spoke.....	69