



## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Intisari.....	xi
Abstract.....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.....	1
2. Perumusan masalah.....	6
3. Subyek penelitian dan Batasan masalah.....	6
4. Tujuan Penelitian.....	6
5. Manfaat Penelitian.....	7
6. Metode Penelitian.....	7
7. Sistematika Pembahasan.....	9



## BAB II

### LANDASAN TEORI

1. Balance Scorecard.....	14
2. Integrasi keempat perspektif dalam Balanced Scorecard.....	16
3. Balanced Scorecard sebagai Sistem Manajemen strategis.....	17
4. Balanced Scorecard sebagai Pengendalian dan sistem Pengukuran kinerja.....	26
5. Menyelaraskan ukuran Balanced Scorecard dengan Strategi.....	31
6. Penetapan Sasaran objektif, Tolak ukur dan Inisiatif Strategis.....	41
7. Pedoman Penetapan target yang efektif.....	44

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah berdirinya Bank Mandiri.....	46
2. Kebijakan Strategik.....	48
3. Struktur Organisasi.....	53
4. Produk.....	55
5. Jaringan distribusi.....	57
6. Kinerja Keuangan Bank Mandiri.....	58



7. Penghargaan/apresiasi.....	59
8. Penerapan Balanced Scorecard pada Bank Mandiri.....	59
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
1. Analisis Arah Strategik Bank Mandiri	
Direktorat Micro & Retail Banking.....	82
2. Analisis Pengukuran kinerja pada BSC.....	85
3. Pembahasan.....	93
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
1. Simpulan .....	111
2. Saran.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator kinerja unit bisnis Cabang Direktorat MRB pada keempat perspektif BSC.....	5
Tabel 3.1 Kinerja Keuangan Bank Mandiri tahun 2008-2009.....	58
Tabel 3.2 Penghargaan Bank Mandiri.....	59
Tabel 3.3 <i>Key performance Indicator</i> Cabang Jakarta MT Haryono.....	66
Tabel 3.4 <i>Cheklis</i> Pengukuran Standar Layanan.....	71
Tabel 4.1 Penterjemahan Visi ke dalam empat perspektif BSC.....	82
Tabel 4.2 Penterjemahan Misi ke dalam empat perspektif BSC.....	83
Tabel 4.3 Penterjemahan Strategi ke dalam empat persepektif BSC.....	84
Tabel 4.4 Tujuan, Tolok ukur, Target, dan Inisiatif pada perspektik Keuangan.....	86
Tabel 4.5 Tujuan, Tolok ukur, Target, dan Inisiatif pada perspektif Pelanggan.....	88
Tabel 4.6 Tujuan, Tolok ukur, Target dan Inisiatif pada perspektif Proses Internal Bisnis.....	90
Tabel 4.7 Tujuan, Tolok ukur, Target dan inisiatif pada perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	92
Tabel 4.8 <i>Key Performance Indicator</i> usulan.....	108



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rerangka Analisis.....	10
Gambar 2.1 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Manajemen.....	22
Gambar 2.2 Fungsi BSC sebagai Sistem Manajemen Strategis.....	26
Gambar 2.3 Hubungan Sebab Akibat antar perspektif.....	33
Gambar 2.4 <i>Balanced Scorecard</i> dalam organisasi bisnis.....	40
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Regional Jakarta.....	54
Gambar 3.2 Pengalokasian Target KPI pada Bank Mandiri.....	64
Gambar 4.1 <i>Strategy Map</i> unit kerja Cabang – Direktorat MRB.....	103