

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.5.1 Maksud.....	8
1.5.2 Tujuan	8
1.6 Kontribusi Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Definisi Pengukuran Kinerja.....	11
2.2 Manfaat Pengukuran Kinerja	13
2.3 Pengukuran Kinerja Tradisional	16
2.4 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Kerangka Strategi	17
2.5 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.5.1 Perspektif Keuangan	21
2.5.2 Perspektif Pelanggan.....	23

2.5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	25
2.5.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Metode Analisis Data	32
3.6 Alat Analisis.....	34
3.6.1 Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan	34
3.6.2 Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan	35
3.6.3 Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Internal Bisnis.....	38
3.6.4 Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Sejarah singkat Bank Tabungan Negara	43
4.2 Objek Penelitian	45
4.3 Gambaran Umum Responden	47
4.3.1 Karakteristik Responden Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.3.2 Karakteristik Responden Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.3.3 Karakteristik Responden Nasabah Berdasarkan Pemasukan/Gaji	49
4.3.4 Karakteristik Responden Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4.3.5 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.3.6 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja	52
4.3.7 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Status Pekerjaan ..	53
4.3.8 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jabatan Pekerjaan ..	54
4.3.9 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	55
4.3.10 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Ilmu Konsentrasi ..	56
4.4 Hasil Analisis Data dan Pembahasan	58
4.4.1 Menetapkan Target dari Masing-Masing Perspektif	58

4.4.2 Pengukuran Kinerja Masing-Masing Perspektif	60
4.4.2.1 Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan	60
4.4.2.2 Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	62
4.4.2.3 Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	65
4.4.2.4 Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan	68
4.5 Faktor-Faktor pendukung dan Penghambat Kinerja	73
4.5.1 Faktor Pendukung Kinerja.....	73
4.5.2 Faktor Penghambat Kinerja.....	76
BAB V KESIMPULAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3 Rekomendasi.....	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Riviui Rasio Kinerja Laporan Keuangan	3
3.1 Indikator Pengukuran	33
3.2 Skor Kepuasan	37
4.1 Data Responden Nasabah Jenis Kelamin	51
4.2 Data Responden Nasabah Berdasarkan Pekerjaan	52
4.3 Data Responden Nasabah Berdasarkan Pemasukan/Gaji	54
4.4 Data Responden Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.5 Data Responden Karyawan Jenis Kelamin	56
4.6 Data Responden Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja	57
4.7 Data Responden Karyawan Berdasarkan Status Pekerjaan	58
4.8 Data Responden Karyawan Berdasarkan Jabatan Pekerjaan	59
4.9 Data Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.10 Data Responden Karyawan Berdasarkan Ilmu Konsentrasi	61
4.11 Target dari Masing-Masing Perspektif	62
4.12 Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan	64
4.13 Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan	66
4.14 Hasil Statistik Deskriptif	68
4.15 Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	69
4.16 Hasil Statistik Deskriptif	71
4.17 Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	72
4.18 Hasil Statistik Deskriptif	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Strategic Framework Action</i>	19
Gambar 2 <i>Translating Strategy Into Action</i>	25
Gambar 3 Model Rantai Nilai	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 2. Perhitungan Masing-Masing Perspektif
- Lampiran 3. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Target
- Lampiran 4. Hasil Kuesioner Tanggapan Nasabah
- Lampiran 5. Hasil Kuesioner Tanggapan Karyawan