

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Intisari	ix
<i>Abstract</i>	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengukuran Kinerja	7
2.1.1. Tujuan dan manfaat pengukuran kinerja	8
2.2. <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.2.1. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.2.2. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.2.2.1 Perspektif keuangan	10
2.2.2.2. Perspektif pelanggan	13
2.2.2.3. Perspektif proses bisnis internal	14
2.2.2.4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	14
2.2.3. Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.2.4. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai alat pengukuran kinerja	16
2.2.5. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai alat manajemen strategis	17
BAB III. METODE PENELITIAN	19
3.1. Desain Penelitian	19

3.2. Teknik Pengumpulan Data	21
3.2.1. Sumber data penelitian	21
3.2.2. Metode pengumpulan data	21
3.2.3. Metode pengambilan contoh	22
3.3. Teknik Analisis Data	22
3.3.1. <i>Balanced Scorecard</i>	22
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1. Gambaran Umum PT IONS International Education	24
4.1.1. Sejarah singkat PT IONS International Education	24
4.1.2. Struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan	24
4.1.3. Visi, misi, nilai dasar, dan tujuan PT IONS International Education	27
4.1.3.1. Visi dan misi PT IONS International Education	28
4.1.3.2. Nilai dasar PT IONS International Education	29
4.1.3.3. Tujuan PT IONS International Education	30
4.2. Analisis Data dan Pembahasan	30
4.2.1. Perumusan strategi PT IONS International Education	30
4.2.2. Perumusan peta strategi PT IONS International Education.....	31
4.2.2. Rerangka <i>Balanced Scorecard</i> PT IONS International Education	32
4.2.2.1. Perspektif keuangan	34
4.2.2.1. Perspektif pelanggan	35
4.2.2.1. Perspektif proses bisnis internal	36
4.2.2.1. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	38
BAB V. PENUTUP	40
5.1. Kesimpulan	40
5.2. Keterbatasan	42
5.3. Implikasi	43
Daftar Pustaka	44