

## Daftar Isi

<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	<b>10</b>
2.1 Konsep Pengukuran Kinerja	10
2.2 Tujuan Menerapkan Pengukuran Kinerja	11
2.3 Pengukuran Kinerja Tradisional	13
2.4 Balanced Scorecard	16
2.4.1 Financial Perspective	19
2.4.2 Customer Perspective	20
2.4.3 Internal-Business-Process Perspective	25
2.4.4 Learning and Growth Perspective	27
2.5 Manfaat Penerapan Balanced Scorecard	29
2.6 Keunggulan Menggunakan Metode Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard	31
<b>BAB III METODA PENELITIAN</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Variabel dalam Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel dalam Penelitian	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1 Data Berdasarkan pada Sumbernya	36
3.4.2 Data Berdasarkan pada Jenisnya	37
3.5 Metode Pengumpulan Data	38

3.6 Pengukuran dan Model Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	43
4.1.2 Struktur Organisasi .....	46
4.1.3 Visi, Misi dan Core Values Perusahaan .....	47
4.1.4 Strategi Perusahaan .....	48
4.1.5 Proses Bisnis PT Pundarika Atma Semesta .....	49
4.2 Analisa Pengukuran Kinerja PT Pundarika Atma Semesta .....	53
4.3 Analisa Pengukuran Kinerja PT Pundarika Atma Semesta dengan Metode Balanced Scorecard .....	54
4.2.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Learn and Growth Perspective) .....	58
4.2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal (Internal Process Business Perspective) .....	89
4.2.5 Perspektif Pelanggan (Customer Perspective) .....	99
4.2.6 Perspektif Keuangan (Financial Perspective) .....	111
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>120</b>
5.1 Kesimpulan .....	120
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	125
5.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>