

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	8
2.1.2 Pengukuran Kinerja Tradisional dan Kelemahannya.....	9
2.1.3 Bank Perkreditan Rakyat dan Penilaian Kinerjanya	12

	2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i>	
	2.1.4.1 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Pengukuran	
	Kinerja	16
	2.1.4.2 Analisis SWOT dan Hubungannya dengan	
	<i>Balanced Scorecard</i>	20
	2.1.4.3 Strategi dan <i>Balanced Scorecard</i>	21
	2.1.4.4 Perspektif Keuangan	25
	2.1.4.4 Perspektif Pelanggan	27
	2.1.4.5 Perspektif Bisnis Internal	28
	2.1.4.6 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	29
	2.2 Penelitian Terdahulu dan Pengembangannya	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Jenis Penelitian	34
	3.2 Sumber Data	35
	3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
	3.3.1 Populasi dan Sampel pada Kuesioner	38
	3.4 Variabel Penelitian	39
	3.4.1 Perspektif Keuangan	39
	3.4.2 Perspektif Pelanggan	44
	3.4.3 Perpektif Bisnis Internal	45
	3.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	47
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Deskripsi Objek Penelitian	50
	4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PD. BPR Bank Salatiga	50

4.1.2 Struktur Organisasi PD. BPR	
Bank Salatiga	51
4.1.3 Visi, Misi, serta Tugas Pokok dan Fungsi	
Perusahaan	54
4.1.4 Produk PD. BPR Bank Salatiga	55
4.1.5 Penilaian Kinerja PD. BPR Bank Salatiga	58
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	59
4.2.1 Gambaran tentang Responden Kuesioner	59
4.3 Hasil Penelitian	60
4.3.1 Analisis SWOT	60
4.3.2 Hasil Penelitian Kinerja pada Perspektif Keuangan	64
4.3.3 Hasil Penilaian Kinerja pada Perspektif Pelanggan	67
4.3.4 Hasil Penilaian Kinerja pada Perspektif Bisnis Internal.	72
4.3.5 Hasil Penilaian Kinerja pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	76
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	83
5.2 Keterbatasan Penelitian	86
5.3 Saran Penelitian	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN I	: Laporan Keuangan PD. BPR Bank Salatiga
LAMPIRAN II	: Kuesioner Nasabah, Kuesioner Karyawan, Hasil Kuesioner Nasabah, Hasil Kuesioner Karyawan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sasaran dan pengukuran pada perspektif keuangan	27
Tabel 2.2 Sasaran dan pengukuran pada perspektif pelanggan	28
Tabel 2.3 Sasaran dan pengukuran pada perspektif bisnis internal	29
Tabel 2.4 Sasaran dan pengukuran pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	30
Tabel 4.1 Jangka waktu dan suku bunga deposito PD. BPR Bank Salatiga .	58
Tabel 4.2 Rasio keuangan PD. BPR Bank Salatiga	64
Tabel 4.3 Profitabilitas nasabah PD. BPR Bank Salatiga	68
Tabel 4.4 Rata-rata kepuasan nasabah per item pernyataan	69
Tabel 4.5 Pertumbuhan kredit PD. BPR Bank Salatiga 2012-2014	74
Tabel 4.6 BOPO PD. BPR Bank Salatiga 2012-2014	75
Tabel 4.7 Produktivitas karyawan PD. BPR Bank Salatiga	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Menerjemahkan visi dan strategi: empat perspektif	18
Gambar 2.2 Peta strategi menghubungkan <i>intangible assets</i> dan proses kritis kepada proposisi nilai dan hasil keuangan	23
Gambar 4.1 Struktur organisasi PD. BPR Bank Salatiga	53