

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	6
2.1.2 Tujuan Pengukuran Kinerja .....	7
2.1.3 Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard.....	9
2.1.4 Manfaat Balanced Scorecard .....	9
2.1.5 Hubungan Balanced Scorecard dengan Visi, Misi dan Strategi Perusahaan .....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
2.3.1 Empat Perspektif dalam Balanced Scorecard .....	19
2.3.2 Hubungan Keempat Perspektif Balance Scorecard .....	24

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	29
3.5 Langkah-langkah Penelitian.....	31
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Profil Perusahaan .....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	32
4.1.2 Proses Bisnis Perusahaan .....	33
4.1.3 Analisis Visi, Misi dan Strategi PT. GFP.....	33
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	35
4.1.5 Produk-produk PT.GFP.....	36
4.2 Pengukuran Kinerja Saat ini .....	36
4.3 Pengukuran Kinerja Dengan Rancangan Balanced Scorecard ...	38
4.4 Analisis Eksternal & Internal Perusahaan dengan menggunakan Metode S.W.O.T .....	39
4.5 Pembuatan Usulan Rancangan Peta Strategi Perusahaan (Strategy Map).....	42
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Analisis dan Pembahasan.....	44
5.1.1 Perspektif Keuangan .....	44
5.1.2 Perspektif Pelanggan .....	47
5.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	53
5.1.4 Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran .....	54
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	
6.2 Saran .....	57
Daftar Pustaka .....	58
Lampiran	