

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN	
1. Pengertian Kinerja	8
2. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	9
3. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	10
4. <i>Balance Scorecard</i>	10
5. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	12
6. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	29
B. Desain Penelitian	29
C. Pendekatan Penelitian	29
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Metode Analisis Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	35
1. Sejarah	36
2. Visi dan Misi	38
3. Struktur Organisasi	43
4. Struktur Grup Perusahaan	44
B. Penerapan <i>Balance ScoreCard</i> di Bank Negara Indonesia	46
1. Perspektif Keuangan	48
2. Perspektif Pelanggan	52
3. Perspektif Bisnis Internal	55
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	64
C. Analisis <i>Balance ScoreCard</i> PT BNI	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	----

UNIVERSITAS
MERCU BUANA