

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Sistem Manufaktur dan Sistem Produksi	10
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja	11
2.1.2 Pengendalian dan Kinerja	11
2.1.3 Tujuan Pengukuran dan Penilaian Kinerja	12
2.1.4 Manfaat Pengukuran dan Penilaian Kinerja	12
2.1.5 Ukuran Kinerja	13

2.1.6 Manajemen Operasi Produksi	14
2.2 Kerangka Pemikiran	16
2.2.1 Perspektif keuangan	16
2.2.2 Perspektif Pelanggan	18
2.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	20
2.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	21
2.3 Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan BSC	24
2.4 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Manajemen Strategis	25
2.5 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Data dan Informasi	37
3.1.1 Data Primer	38
3.1.2 Data Sekunder	39
3.2 Metode Pengumpulan Data	39
3.3 Langkah-Langkah Penelitian	41
3.4 Metode Pengolahan dan Analisa Data	42
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	47
4.1 Tinjauan Umum Perusahaan	47
4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan	47
4.1.2 Visi, Misi dan Falsafah Perusahaan	52
4.1.3 Bidang Usaha Perusahaan	52
4.2 Pengumpulan Data	53
4.2.1 Studi Lapangan	53
4.2.2 Kondisi PT Hero Supermarket Tbk	64

4.3 Pengolahan Data	72
4.3.1 Analisa SWOT	72
4.3.2 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard	80
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	111
5.1 Hasil Analisis SWOT	111
5.1.1 Analisa Eksternal	111
5.1.2 Analisis Internal	112
5.2 Hasil Keseluruhan Analisis Balanced Scorecard	115
5.2.1 Perspektif Keuangan	115
5.2.2 Perspektif Pelanggan	118
5.2.3 Perspektif Proses Internal Bisnis	119
5.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	121
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	122
6.1 Kesimpulan	122
6.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	127