

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi

Bab 1 Pendahuluan

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	2
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4.Manfaat Penelitian	3
1.5.Ruang Lingkup	3
1.6. Sistematika Penulisan	3

Bab 2 Tinjauan Pustaka

2.1.Pengertian Kinerja	5
2.2.Sistem Pengukuran Kinerja	5
2.3.Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja	5
2.4.Balanced Scorecard	6
2.5. Metode Pembobotan dengan AHP (Analytical Hierarchy Process).....	15
2.6. Penelitian Terdahulu	17
2.7. Kerangka Pemikiran	22

Bab 3 Metode Penelitian

3.1.Perumusan Masalah	23
3.2. Penetuan Tujuan	23
3.3.Diagram Alir Tahapan Peneliti.....	23
3.4.Metode Pengumpulan Data.....	26

3.5.Jenis Data dan Sumber Data	26
3.6.Tahapan Penelitian	28
3.7.Analisa model balanced scorecard	29
3.8. Identifikasi Spesifik Elemen Perspektif	29
3.9.Tahapan Analisis Data	30
3.10. Tahapan Kesimpulan dan Saran	30
3.11. Waktu dan Tempat Penelitian	30

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1. Pengumpulan Data.....	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan	31
4.1.2 Visi Misi dan Strategi PT. ABC.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi	34
4.1.4 Unit-unit kerja di PT. ABC.....,	35
4.1.5 Produk PT. ABC	39
4.1.6 Perspektif Keuangan	41
4.1.7 Perspektif Pelanggan	43
4.1.8 Perspektif Bisnis Internal	44
4.1.9 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	45
4.2. Pengolahan Data	46
4.2.1 Mengidentifikasi Visi, Misi Nilai dan Strategik	46
4.2.2 Merinci Visi Misi dan Nilai Menjadi Tujuan Umum.....	47
4.2.3 Mengidentifikasi Tujuan Strategik	47
4.2.4 Hubungan Sebab Akibat	52
4.2.5 Strategy Map	53
4.2.6 Pengukuran Kinerja Tiap Tujuan Strategik	54
4.2.7 Menghitung Bobot Perspektif Balanced Scorecard.....	58
4.2.8 Hasil Kuesioner Perbandingan Berpasangan Setiap Perspektif	60
4.2.9 Mengukur Kinerja PT. ABC.....	66

Bab 5 Analisis Dan Pembahasan

5.1.Perspektif Keuangan	68
5.2.Perspektif Pelangan	69

5.3.Perspektif Proses Bisnis Internal	71
5.4.Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	73
5.5.Analisa Pengukuran Kinerja	74
Bab 6 Kesimpulan dan Saran	
6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	77
Dattar Pustaka	78
Lampiran	

