

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1. Teori Kinerja.....	5
2.1.2. Teori Efektivitas.....	5
2.1.3. Pengertian Pengukuran Kinerja	6
2.1.4. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	6
2.2 <i>Balance Scorecard</i>	8
2.2.1. Pengertian <i>Balance Scorecard</i>	8
2.2.2. Membangun <i>Balance Scorecard</i>	9
2.2.3. Manfaat dan Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	11
2.2.4. Perspektif dalam <i>Balance Scorecard</i>	13
2.2.4.1. Perspektif Keuangan	13

2.2.4.1.1. Rasio Likuiditas.....	13
2.2.4.1.2. Rasio Solvabilitas	14
2.2.4.1.3. Rasio Rentabilitas.....	15
2.2.4.2.Perspektif Pelanggan.....	16
2.2.4.3.Perspektif Proses Bisnis Internal	18
2.2.4.4.Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	19
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.2.1 Kinerja Perspektif Keuangan.....	26
3.2.2 Kinerja Perspektif Pelanggan	30
3.2.3 Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	31
3.2.4 Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	32
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4 Metode Analisis Data.....	33
3.5 Cara Pengukuran dalam Balanced Scorecard	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PDAM Kabupaten Batang.....	36
4.1.2 Tujuan Perusahaan.....	36
4.1.3 Visi dan Misi.....	36
4.2 Hasil Analisis.....	37
4.2.1 Menilai Kinerja Perspektif Keuangan.....	37
4.2.2 Menilai Kinerja Perspektif Pelanggan.....	41
4.2.3 Menilai Kinerja Proses Perspektif Bisnis Internal.....	48
4.2.4 Menilai Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..	51
4.3 Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan	61

5.2 Keterbatasan Penelitian.....	63
5.3 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

