

DAFTAR ISI

SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang Penelitian	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	5
1. 3 Tujuan Penelitian.....	5
1. 4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2. 1 Balanced Scorecard.....	7
2. 1. 1 Pengertian Balanced Scorecard.....	7
2. 1. 2 Tujuan Balanced Scorecard	8
2. 1. 3 Manfaat Balanced Scorecard	8
2. 1. 4 Karakteristik Balanced Scorecard	9
2. 1. 5 Perspektif Dalam Balance Scorecard	9
2. 1. 5. 1 Perspektif finansial	10
2. 1. 5. 2 Perspektif pelanggan.....	11
2. 1. 5. 3 Perspektif Proses Bisnis Internal	14
2. 1. 5. 4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	17
2. 1. 6 Langkah-langkah Menyusun Balanced Scorecard	21
2. 1. 6. 1 Sistem Perumusan Strategi.....	21

2. 1. 7	Keunggulan Balanced Scorecard	28
2. 1. 8	Pengukuran Kinerja.....	29
2. 1. 8. 1	Pengertian Kinerja	29
2. 1. 8. 2	Jenis - Jenis Pengukuran Kinerja.....	30
2. 1. 8. 3	Pengukuran Kinerja Keuangan.....	30
2. 1. 8. 4	Pengukuran Kinerja Non Keuangan	36
2. 1. 8. 5	Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan	38
2. 1. 8. 6	Tujuan Pengukuran Kinerja	41
2. 2	Penelitian Terdahulu	43
2. 2	Importance Performance Analysis (IPA)	44
2. 3. 1	Pengertian Importance Performance Analysis (IPA)	44
2. 3. 2	Tujuan Importance Performance Analysis (IPA).....	44
BAB III METODE PENELITIAN		46
3. 1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
3. 1. 1	Variabel Penelitian	46
3. 1. 2	Definisi Operasional.....	47
3. 2	Objek Penelitian, Unit Sampel, Populasi, dan Penentuan Sampel	51
3. 2. 2	Objek Penelitian dan Unit Sampel	51
3. 3	Jenis dan Sumber Data.....	51
3. 3. 1	Jenis Data.....	51
3. 3. 2	Sumber Data	51
3. 4	Metode Pengumpulan Data	52
3. 1	Metode Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4. 1	Karakteristik Responden	53
4. 2	Hasil Penelitian.....	53
4. 2. 1	Ukuran Finansial	54
4. 2. 1. 1	Kepala Divisi.....	54
4. 2. 1. 2	Wakil Kepala Divisi	55
4. 2. 1. 3	Kepala Sub Divisi.....	57
4. 2. 1. 4	Wakil Kepala Sub Divisi.....	59
4. 2. 1. 5	Kepala Seksi	60

4. 2. 1. 6	Pelaksana.....	62
4. 2. 2	Ukuran Proses Bisnis.....	66
4. 2. 2. 1	Ukuran Proses Bisnis Kepala Divisi.....	66
4. 2. 2. 2	Ukuran Proses Bisnis Wakil Kepala Divisi	80
4. 2. 2. 3	Ukuran Kompetensi Kepala Sub Divisi.....	89
4. 2. 2. 4	Ukuran Kompetensi Wakil Kepala Sub Divisi	98
4. 2. 2. 5	Ukuran Kompetensi Kepala Seksi.....	107
4. 2. 2. 6	Ukuran Kompetensi Pelaksana.....	115
4. 1	Pembahasan.....	126
BAB V	PENUTUP	129
5. 1	Kesimpulan.....	129
5. 2	Implikasi Teoritis.....	130
5. 3	Implikasi Kebijakan.....	131
5. 4	Saran Kebijakan.....	132
5. 5	Keterbatasan Penelitian.....	133
5. 6	Agenda Penelitian Yang Akan Datang	133
DAFTAR PUSTAKA		134
LAMPIRAN		138

