

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Definisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	9
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja	10
2.1.4 Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.1.5 Hubungan antara Empat Perspektif Tolok Ukur <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.6 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.7 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.8 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.1.9 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.10 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Rancangan Penelitian	34

3.2 Jenis dan Sumber Data	35
3.3 Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hubungan Sebab Akibat antar Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	45
4.2 Analisis Data	46
4.2.1 Kinerja Keuangan	46
4.2.2 Kinerja Pelanggan	54
4.2.3 Kinerja Proses Bisnis Internal	56
4.2.4 Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran	58
4.2.5 Analisis Hasil Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	61
4.2.6 Analisis Perbandingan Penilaian Kinerja Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 dengan <i>Balanced Scorecard</i>	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.3 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71