

# DAFTAR ISI

**KATA PENGANTAR**

**RINGKASAN EKSEKUTIF**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I        PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Perumusan Masalah	3
1.3	Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4	Kerangka Penulisan	7

**BAB II        TELAAH KEPUSTAKAAN**

2.1	Sistem Pengukuran Kinerja	9
2.2	Pengukuran Kinerja berdasarkan Metode Tradisional	10
2.3	Pengukuran Kinerja berdasarkan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	11

### **BAB III      GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	39
3.2	Visi dan Misi PT X	40
3,3	Strategi Utama PT X	41
3.4	Kegiatan Umum Perusahaan	45
3.5	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	46

### **BAB IV      METODE PENELITIAN**

4.1	Jenis Penelitian	53
4.2	Prosedur Sampling dan Rancangan Kuesioner	55

### **BAB V      ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1	Latar belakang diterapkannya <i>Balanced Scorecard</i>	65
5.2	Analisis <i>SWOT</i>	67
5.3	Peta Strategi	76
5.4	<i>Balanced Scorecard</i>	86
5.5	Penetapan Target <i>Balanced Scorecard</i>	93

### **BAB V      KESIMPULAN DAN SARAN**

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Managing Strategy: Four Perspective	15
Gambar 2.2	Cause and Effect Relationship	20
Gambar 2.3	Customer Care Measurement	25
Gambar 2.4	Proporsi Nilai Pelanggan	27
Gambar 2.5	Perspektif Proses Bisnis Internal – Model Rantai Generik	32
Gambar 2.6	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan	34
Gambar 4.1	Peta Strategi PT X di dalam Perspektif Keuangan	79
Gambar 4.2	Peta Strategi PT X di dalam Perspektif Pelanggan	81
Gambar 4.3	Peta Strategi PT X di dalam Perspektif Proses Bisnis Internal	83
Gambar 4.4	Peta Strategi PT X di dalam Perspektif Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan	84
Gambar 4.5	Peta Strategi PT X	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	<i>Gross Profit Margin</i>	93
Tabel 4.2	<i>Return on Equity</i>	94
Tabel 4.3	<i>Return on Investment</i>	94
Tabel 4.4	<i>Average Collection Period</i>	96
Tabel 4.5	<i>Debt to Equity Ratio</i>	97
Tabel 4.6	<i>Profitability Ratio</i>	98
Tabel 4.7	<i>Net Profit Margin</i>	98
Tabel 4.8	Data Responden Pelanggan	58
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan dari perusahaan dan prosedur pemesanan barang	104
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas barang yang dihasilkan	105
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap harga barang yang ditetapkan	107
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap ketepatan waktu dalam pengiriman barang	108
Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan dari perusahaan dalam memberikan informasi produk	109

Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sikap keramah tamahan karyawan dalam pelayanan purna jual	111
Tabel 4.15	Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap citra dan reputasi perusahaan untuk selalu memberikan yang terbaik dalam kualitas	112
Tabel 4.16	Data responden Karyawan	61
Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap gaji dan tunjangan	119
Tabel 4.18	Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap kesempatan promosi	120
Tabel 4.19	Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap fasilitas perusahaan	121
Tabel 4.20	Tingkat Kepuasan Karyawan kenaikan gaji	122
Tabel 4.21	<i>Labor Turnover</i>	123
Tabel 4.22	Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap ketersediaan informasi	124
Tabel 4.23	Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan perusahaan	125
Tabel 4.24	Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap pembagian tugas	126
Tabel 4.25	Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap lingkungan dan suasana kerja	127