

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
 BAB II LANDASAN TEORI	 5
2.1 Pengertian Kinerja Keuangan	5
2.2 Pengukuran Kinerja Keuangan	5
2.3 Analisis Kinerja Keuangan	6
2.4 Penilaian Kinerja Keuangan.....	7
2.5 Kinerja Non Keuangan.....	8
1 Ukuran Kinerja Non Keuangan.....	8
2 Manfaat Penelitian Kinerja Non Keuangan	9
3 Indikator Pengukuran Kinerja Non Keuangan.....	9
2.6 <i>Balanced Scorecard</i>	10
1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	10
2 Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i>	12
3 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	14
4 <i>Balanced Scorecard</i> dan Manajemen Kepemimpinan.....	14
2.7 Aspek-Aspek Penilaian Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	15
1 Perspektif Keuangan (<i>Financial</i>)	15
2 Perspektif Pelanggan.....	16
3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	16
4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	17
2.8 Penelitian Terdahulu	19
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.3 Sumber Data.....	21

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum.....	27
1 Sejarah Perusahaan.....	27
2 Visi dan Misi Perusahaan.....	28
3 Strukur Organisasi.....	29
4 Job Description.....	31
5 Lokasi Penelitian.....	33
4.2 Pembahasan.....	33
1 Hasil Penilaian pada masing-masing Perspektif.....	35
a Hasil Penilaian pada Perspektif Keuangan.....	35
b Hasil Penilaian pada Perspektif Pelanggan.....	40
c Hasil Penilaian pada Perspektif Proses Bisnis Internal.....	44
d Hasil Penilaian pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	45
4.2 Kinerja Perusahaan secara Keseluruhan	48
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Rekomendasi	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	