

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	3
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Laporan Keuangan	9

1. Pengertian Laporan Keuangan	9
2. Jenis – Jenis Laporan Keuangan	10
B. <i>Balanced Scorecard</i>	10
1. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	10
2. Keunggulan dan Keuntungan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	14
a. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	14
b. Keuntungan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	17
3. Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi dan Strategi Perusahaan.....	17
4. Aspek – aspek yang diukur dalam <i>Balanced Scorecard</i>	20
a. Perspektif Keuangan.....	21
b. Perspektif Pelanggan.....	25
c. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	30
d. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan.....	32
C. Pengukuran Kinerja	37
1. Pengertian Pengukuran Kinerja	37
2. Kriteria Pengukuran Kinerja	40
3. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	41
a. Tujuan Pengukuran Kinerja	41
b. Manfaat Pengukuran Kinerja	41

	D. Kerangka Pikir Penelitian	44
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	47
	B. Jenis dan Sumber Data	47
	C. Metode Pengumpulan Data	48
	D. Metode Analisis Data	48
	E. Definisi Operasional Variabel	49
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	A. Sejarah Singkat PT Indosat Tbk.....	51
	B. Visi, Misi dan Strategi PT Indosat Tbk	53
	C. Struktur Organisasi PT Indosat Tbk	54
	D. Kegiatan Usaha PT Indosat Tbk	56
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> di PT Indosat Tbk	64
	B. Hasil penilaian kinerja berdasarkan 4 (empat) perspektif.....	66
	1. Perspektif Keuangan.....	66
	2. Perspektif Pelanggan.....	72
	3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	75
	4. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan.....	80
	C. Rangkuman hasil pengukuran kinerja PT Indosat melalui <i>Balanced Scorecard</i>	82

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 87

B. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 91

LAMPIRAN