

## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i     |
| HALAMAN PERNYATAAN.....   | iii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....   | iv    |
| TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR.....                     | v     |
| ABSTRAK.....  | vi    |
| KATA PENGANTAR.....   | vii   |
| DAFTAR ISI.....   | xii   |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xvi   |
| DAFTAR TABEL.....   | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xx    |
| <br>  |       |
| BAB I. PENDAHULUAN.....   | I-1   |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                                | I-1   |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                                       | I-2   |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....                          | I-3   |
| 1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....                              | I-3   |
| 1.5. Sistematika Penulisan.....                                 | I-4   |
| BAB II. LANDASAN TEORI.....                                     | II-1  |
| 2.1. Pentingnya Alat Ukur.....                                  | II-1  |
| 2.2. Pengertian Kinerja dan Pengukuran<br>Kinerja Keuangan..... | II-3  |

|          |   |       |
|----------|---|-------|
| 2.3.     | Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....                    | II-6  |
| 2.4.     | <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Strategi.....               | II-13 |
| 2.5.     | Strategi <i>Map</i> .....                                     | II-33 |
| 2.6.     | Penentuan <i>Scorecard</i> .....                              | II-33 |
| 2.7.     | Implementasi <i>Scorecard</i> .....                           | II-35 |
| 2.8.     | Langkah-langkah Perancangan <i>Balanced Scorecard</i> ....    | II-36 |
| 2.9.     | Pengukuran dan Perhitungan<br><i>Balanced Scorecard</i> ..... | II-39 |
| <br>     |   |       |
| BAB III. | METODE PENELITIAN.....  | III-1 |
| 3.1.     | Tempat dan Waktu Penelitian.....                              | III-1 |
| 3.2.     | Tahapan Penelitian.....                                       | III-1 |
| 3.3.     | Kerangka Berpikir.....  | III-9 |
| <br>     |   |       |
| BAB IV.  | PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....                          | IV-1  |
| 4.1.     | Sejarah dan Keadaan Umum Perusahaan.....                      | IV-1  |
| 4.1.1.   | Latar Belakang Perusahaan.....                                | IV-1  |
| 4.1.2.   | Lokasi Perusahaan.....  | IV-1  |
| 4.1.3.   | Pengaturan dan Jam Kerja Operasional .....                    | IV-2  |
| 4.1.4.   | Produk yang Dihasilkan.....                                   | IV-3  |
| 4.2.     | Mesin yang Dipergunakan dalam Produksi.....                   | IV-9  |
| 4.3.     | Proses Produksi.....  | IV-17 |
| 4.4.     | Proses Pendistribusian Plastik Jadi.....                      | IV-19 |

|   |       |
|---|-------|
| 4.5. Pengolahan Data.....                         | IV-19 |
| 4.5.1. Gambaran Kinerja PT.ABC.....               | IV-19 |
| 4.5.2. Langkah-langkah Perancangan                |       |
| <i>Balanced Scorecard</i> .....                   | IV-24 |
| 4.5.2.1. Penerjemahan Visi dan Misi               |       |
| Perusahaan ke dalam Empat                         |       |
| Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....        | IV-24 |
| 4.5.2.2. Penentuan Strategi Perusahaan.....       | IV-28 |
| 4.5.2.3. Penyusunan Strategi <i>Mapping</i> ..... | IV-47 |
| 4.5.2.4. Penetapan Ukuran-Ukuran Strategis..      | IV-50 |
| 4.5.2.4.1. Perspektif Keuangan.....               | IV-50 |
| 4.5.2.4.2. Perspektif Pelanggan.....              | IV-52 |
| 4.5.2.4.3. Perspektif Proses                      |       |
| Bisnis Internal.....                              | IV-53 |
| 4.5.2.4.1. Perspektif Pertumbuhan                 |       |
| dan Pembelajaran.....                             | IV-54 |
| 4.5.2.5. Kerangka Keterkaitan <i>Balanced</i>     |       |
| <i>Scorecard</i> PT.ABC.....                      | IV-55 |
| 4.5.2.5.1. Hubungan Sebab Akibat...               | IV-56 |
| 4.5.2.6. Metode Pengumpulan Data.....             | IV-57 |
| 4.5.2.7. Pengolahan Data dan Analisis             |       |
| Dengan Pendekatan 4 Perspektif                    |       |
| <i>Balanced Scorecard</i> .....                   | IV-60 |

|                     |   |        |
|---------------------|---|--------|
| 4.6.                | Evaluasi Hasil Pencapaian Kinerja dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> di PT.ABC ..... | IV-126 |
| 4.6.1.              | Perspektif Pelanggan.....   | IV-127 |
| 4.6.2.              | Perspektif Proses Bisnis Internal.....  | IV-129 |
| 4.6.3.              | Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran....   | IV-131 |
| 4.7.                | Hasil Rata-rata Total Pencapaian Perspektif dan Analisis Data Keseluruhan.....            | IV-134 |
| <br>                |   |        |
| BAB V.              | KESIMPULAN DAN SARAN.....   | V-1    |
| 5.1.                | Kesimpulan.....   | V-1    |
| 5.2.                | Saran.....  | V-4    |
| DAFTAR PUSTAKA..... |   | xxii   |
| LAMPIRAN            |   |        |