

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGAKUAN.....	ii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Induktif.....	7
2.2 Pengukuran kinerja	8
2.2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	8
2.2.2 Aspek Pengukuran Kinerja	9
2.2.3 Bias dan Tantangan dalam Pengukuran Kinerja.....	10
2.3 <i>Balanced Scorecard</i>.....	11
2.3.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>.....	11
2.3.2 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	13

2.3.3	<i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Pengukuran Kinerja	13
2.3.4	Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	13
2.4	Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.4.1	Perspektif Keuangan (<i>Financial Perspective</i>)	14
2.4.2	Perspektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>)	16
2.4.3	Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Bisnis Internal Perspective</i>)	17
2.4.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (<i>Growth and Learning Perspective</i>)	18
2.4.5	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.4.6	Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> Bagi Organisasi	19
2.4.7	<i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Manajemen Strategis	21
BAB III		23
METODE PENELITIAN		23
3.1	Objek Penelitian	23
3.2	Jenis dan Sumber Data	23
3.3	Metode Pengumpulan Data	24
3.4	Metode Analisis Data	24
3.5	Pengolahan Data	25
3.5.1	Analisis Kualitatif	25
3.5.2	Analisis Kuantitatif	25
3.6	Uji Validitas	29
3.7	Uji Reliabilitas	29
3.8	Populasi	30
3.9	Sampel	31
3.10	Diagram Alir Penelitian	32
BAB IV		35
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		35
4.1	Pengumpulan Data	35
4.1.1	Profil Perusahaan	35
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	36
4.1.3	Struktur Organisasi	36
4.2	Pengolahan Data	37
4.2.1	Perspektif Keuangan	38
4.2.1.1	<i>Profitabilitas</i>	38

4.2.1.2	<i>Return On Equity (ROE)</i>	40
4.2.1.3	<i>Return On Investment (ROI)</i>	42
4.2.1.4	<i>Total Asset Turn Over (TATO)</i>	43
4.2.1.5	<i>Revenue Growth</i>	44
4.2.2	Perspektif Pelanggan	45
4.2.3	Perspektif Bisnis Internal	49
4.2.3.1	Pengembangan Inovasi Produk	49
4.2.3.2	Produk Cacat	50
4.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	51
4.2.5	Penetapan Bobot Pada Masing-masing Tolok Ukur	56
BAB V	59
PEMBAHASAN	59
5.1	<i>Analisa Balanced Scorecard</i>	59
5.1.1	Perspektif Keuangan	59
5.1.2	Perspektif Pelanggan	61
5.1.3	Perspektif Bisnis Internal	62
5.1.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	62
5.2	Kartu Skor Berimbang	64
BAB VI	67
KESIMPULAN	67
6.1	Kesimpulan	67
6.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 3.2 Nilai Tingkat Kepuasan Karyawan	28
Tabel 4.1 Laba Bersih Tahun 2016	38
Tabel 4.2 Laba Bersih Tahun 2017	39
Tabel 4.3 Laba Bersih Tahun 2016 dan 2017	40
Tabel 4.4 Nilai ROE Tahun 2016.....	41
Tabel 4.5 Nilai ROE Tahun 2017.....	41
Tabel 4.6 Return On Equity	42
Tabel 4.7 Return On Investment	43
Tabel 4.8 Total Asset Turn Over.....	43
Tabel 4.9 Revenue Growth.....	44
Tabel 4.10 Customer Acquisition.....	45
Tabel 4.11 Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.13 Data Inovasi Produk.....	50
Tabel 4.14 Data Produk Cacat.....	51
Tabel 4.15 Tingkat Produktivitas Karyawan.....	52
Tabel 4.16 Tingkat Retensi Karyawan.....	52
Tabel 4.17 Uji Validitas Kepuasan Karyawan	54
Tabel 4.18 Pertumbuhan Pada Setiap Perspektif Balanced Scorecard.....	57
Tabel 4.19 Hasil Pengukuran Kinerja Pada Keempat Perspektif.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Titiktemu Creativehouse.....	37
Gambar 4.2 Reliabilitas Pelanggan.....	49
Gambar 4.3 Reliabilitas Karyawan	56