

DAFTAR ISI

Cover Dalam	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Lembar Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Istilah	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sekilas Profil PT PINDAD (Persero)	6
2.1.1 Sejarah Perusahaan	6
2.1.2 Tujuan Perusahaan	7
2.1.3 Strategi Perusahaan	7
2.2 Pengukuran Kinerja	7
2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.3.1 Konsep Umum	8
2.3.2 Nilai Fungsional <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.3.3 Perspektif Keuangan	10
2.3.4 Perspektif Pelanggan	12
2.3.5 Perspektif Proses Bisnis Internal	13

2.3.6 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	14
2.4 Relasi Sebab-Akibat (<i>Cause and Effect Relationship</i>)	14
2.5 Proses Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> untuk Pengukuran Kinerja	15
2.6 Proses Hirarki Analitik (<i>Analytical Hierarchy Process/AHP</i>)	17
2.6.1 Keunggulan AHP	20
2.6.2 Penggunaan AHP	20
2.6.3 Proses Penghitungan AHP	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual	24
3.2 Sistematisa Pemecahan Masalah	25
3.2.1 Tahap Pendahuluan	26
3.2.2 Tahap Pengumpulan Data	27
3.2.3 Tahap Pengolahan Data	28
3.2.4 Tahap Analisa dan Rekomendasi	31
3.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Perancangan Model <i>Balanced Scorecard</i>	32
4.1.1 Perspektif Keuangan	32
4.1.2 Perspektif Pelanggan	33
4.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	34
4.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	35
4.1.5 Relasi Sebab-Akibat Antar Indikator/Ukuran Pada Model <i>Balanced Scorecard</i>	36
4.2 Pembobotan	39
4.2.1 Pembobotan Antara Keempat Perspektif	39
4.2.2 Pembobotan Antara Ukuran dalam Setiap Perspektif	40
4.3 Pengukuran Kinerja Divisi <i>Casting & Forging</i>	46
4.3.1 Pengukuran Kinerja Setiap Perspektif	46
4.3.2 Pengukuran Kinerja Divisi <i>Casting & Forging</i> Secara Keseluruhan	48

BAB V ANALISIS

5.1 Analisis Perancangan Model <i>Balanced Scorecard</i> untuk Divisi <i>Casting & Forging</i>	49
5.1.1 Analisis Perspektif Keuangan	49
5.1.2 Analisis Perspektif Pelanggan	54
5.1.3 Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal	59
5.1.4 Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	66
5.2 Analisis dan Evaluasi Hasil Pengukuran Kinerja Divisi <i>Casting & Forging</i>	70
5.2.1 Analisis dan Evaluasi Perspektif Keuangan	70
5.2.2 Analisis dan Evaluasi Perspektif Pelanggan	72
5.2.3 Analisis dan Evaluasi Perspektif Proses Bisnis Internal	73
5.2.4 Analisis dan Evaluasi Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	75
5.2.5 Analisis dan Evaluasi Kinerja Divisi <i>Casting & Forging</i> Secara Keseluruhan	77
5.3 Rekomendasi	78
5.3.1 Rekomendasi Perspektif Keuangan	78
5.3.2 Rekomendasi Perspektif Pelanggan	79
5.3.3 Rekomendasi Perspektif Proses Bisnis Internal	80
5.3.4 Rekomendasi Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	82

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

A. Alat Pengumpulan Data

A-1 Draft Pertanyaan untuk Wawancara/Diskusi Seputar Indikator Kinerja Divisi *Casting & Forging*

A-2 Draft Pertanyaan Diskusi Relasi Sebab-Akibat Antar Indikator Kinerja Divisi *Casting & Forging*

A-3 Kuesioner Pembobotan

B. Data Mentah Kuesioner Pembobotan

B-1 Data Mentah Kuesioner Pembobotan *Balanced Scorecard*

B-2 Data Mentah Kuesioner Pembobotan Perspektif Keuangan

B-3 Data Mentah Kuesioner Pembobotan Perspektif Pelanggan

B-4 Data Mentah Kuesioner Pembobotan Perspektif Proses Bisnis Internal

B-5 Data Mentah Kuesioner Pembobotan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

C. Proses Pembobotan

C-1 Proses Pembobotan Empat Perspektif *Balanced Scorecard*

C-2 Proses Pembobotan Perspektif Keuangan

C-3 Proses Pembobotan Perspektif Pelanggan

C-4 Proses Perspektif Proses Bisnis Internal

C-5 Proses Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

D. Penghitungan Skor Kinerja Setiap Perspektif

D-1 Penghitungan Skor Kinerja Perspektif Keuangan

D-2 Penghitungan Skor Kinerja Perspektif Pelanggan

D-3 Penghitungan Skor Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

D-4 Penghitungan Skor Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan