

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Batasan Masalah.....	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
II.1 Pengertian Kinerja	7
II.1.1 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja	7
II.1.2 Pengertian Penilaian Kinerja.....	8
II.1.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja	10
II.1.4 Elemen Penilaian Kinerja.....	11
II.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	15
II.2.1 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	15
II.2.2 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	16
II.3 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	25
II.3.1 Prinsip Pokok AHP.....	27
II.3.2 Langkah-Langkah Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	27
II.3.3 Formulasi Matematis	28
II.3.4 Perhitungan Bobot Elemen	29
II.4 Pengertian <i>Objective Matrix (OMAX)</i>	31

II.4.1	Perhitungan Produktivitas dengan OMAX	32
II.1	Referensi Penelitian Terdahulu	34
II.5.1	Analisis Evaluasi Kinerja PT. Citra Agung Busana Dengan Menggunakan Metode <i>Balance Scorecard</i> (Haryadi Sarjono, 2007)	34
II.5.2	Analisis Kinerja Perbankan Studi Kasus pada PT Bank Central Asia KCU Gang Tengah Semarang (Suparjo, 2008).....	35
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	37
III.1	Model Konseptual.....	37
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	38
III.3	Tahap Pendahuluan.....	40
III.4	Tahap Pengumpulan Data	41
III.5	Tahap Pengolahan Data	43
III.6	Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	46
III.7	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	47
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	48
IV.1	Profil Perusahaan.....	48
IV.2	Perancangan Model <i>Balanced Scorecard</i>	49
IV.3	Relasi Sebab-Akibat antar Indikator/Ukuran pada Model <i>Balanced Scorecard</i>	52
IV.4	Pembobotan.....	54
IV.4.1	Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	54
IV.4.1	Pembobotan antar KPI dalam setiap Perspektif	55
IV.5	Pengukuran Kinerja PT. Bank SUMUT KCP Panglima Polim dengan menggunakan metode <i>Objective Matrix</i> (OMAX).....	59
BAB V	ANALISIS.....	65
V.1	Analisis Perancangan Model <i>Balanced Scorecard</i> untuk PT. Bank SUMUT KCP Panglima Polim	65
V.1.1	Perspektif Keuangan.....	66
V.1.2	Perspektif Pelanggan.....	69
V.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	71
V.1.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	74
V.2	Analisis dan Evaluasi Pengukuran Kinerja PT. Bank SUMUT KCP Panglima Polim dengan Metode <i>Objective Matrix</i> (OMAX)	77

V.2.1	Analisis dan Evaluasi Perspektif Keuangan.....	77
V.2.2	Analisis dan Evaluasi Perspektif Pelanggan	78
V.2.3	Analisis dan Evaluasi Perspektif Proses Bisnis Internal.....	79
V.2.4	Analisis dan Evaluasi Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	81
V.2.5	Analisis dan Evaluasi Kinerja PT. Bank SUMUT KCP Panglima Polim Secara Keseluruhan	82
V.3	Rekomendasi	83
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
VI.1	Kesimpulan.....	89
VI.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
DAFTAR LAMPIRAN		
A.	Alat Pengumpulan Data	
A-1	Daftar Pertanyaan untuk Wawancara/Diskusi Seputar Indikator Kinerja PT. Bank SUMUT KCP Panglima Polim	
A-2	Daftar Pertanyaan Diskusi Relasi Sebab Akibat Antar Indikator Kinerja PT. Bank SUMUT KCP Panglima Polim	
A-3	Kuesioner Pembobotan	
A-4	Kuesioner Skor Kinerja	
B.	Data Mentah Kuesioner Pembobotan	
B-1	Data Mentah Kuesioner Pembobotan <i>Balanced Scorecard</i>	
B-2	Data Mentah Kuesioner Pembobotan Perspektif Keuangan	
B-3	Data Mentah Kuesioner Pembobotan Perspektif Pelanggan	
B-4	Data Mentah Kuesioner Pembobotan Proses Bisnis Internal	
B-5	Data Mentah Kuesioner Pembobotan Pertumbuhan dan Pembelajaran	
C.	Data Mentah Kuesioner Pemberian Skor Kinerja	
C-1	Data Mentah Kuesioner Skor Kinerja Perspektif Keuangan	
C-2	Data Mentah Kuesioner Skor Kinerja Perspektif Pelanggan	
C-3	Data Mentah Kuesioner Skor Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	
C-4	Data Mentah Kuesioner Skor Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	
D.	Proses Pembobotan	
D-1	Proses Pembobotan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	

- D-2 Proses Pembobotan Perspektif Keuangan
- D-3 Proses Pembobotan Perspektif Pelanggan
- D-4 Proses Pembobotan Perspektif Proses Bisnis Internal
- D-5 Proses Pembobotan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran
- E. Penghitungan Skor Kinerja Setiap Perspektif
 - E-1 Penghitungan Skor Kinerja Perspektif Keuangan
 - E-2 Penghitungan Skor Kinerja Perspektif Pelanggan
 - E-3 Penghitungan Skor Kinerja Perspektif Proses Bisnis
 - E-4 Penghitungan Skor Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran