

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7

1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1.1 Teori Penetapan Tujuan (<i>Goal Setting Theory</i>)	9
2.1.1.2 Teori Harapan (<i>Expectancy Theory</i>).....	9
2.1.2 Penilaian Kinerja	10
2.1.3 Persyaratan Pengukuran Kinerja.....	12
2.1.4 Penilaian Kinerja Dengan Pengukuran Tradisional ..	13
2.1.5 Penilaian Kinerja Dengan Pengukuran Organisasi Jasa...	15
2.1.6 Penilaian Kinerja Bank	19
2.1.6.1 Pengertian Bank	19
2.1.6.2 Jenis Bank	19
2.1.7 Penilaian Kinerja Dengan Menggunakan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.1.8 Ada Empat Perspektif Menggunakan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	23
2.1.8.1 Perspektif Keuangan (<i>Financial Perspective</i>) ...	24
2.1.8.2 Perspektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>)....	26
2.1.8.3 Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Bisnis Internal Perspective</i>).....	28
2.1.8.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (<i>Growth and Learning Perspective</i>)	30

2.1.9 Membandingkan <i>Tableau de Board</i> (Perancis) Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	34
2.1.10 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> Dengan Faktor Ukuran dan Pasar: Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi...	35
2.1.11 Hubungan Keempat Perspektif Penilaian kinerja Organisasi Menggunakan Konsep <i>Balanced Scorecard</i> Secara Keseluruhan	36
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.1.1 Kinerja Pada Perspektif Keuangan	41
3.1.2 Kinerja Pada Perspektif Pelanggan	42
3.1.3 Kinerja Pada Perspektif Bisnis Internal.....	43
3.1.4 Kinerja Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	44
3.1.5 Kinerja Secara Keseluruhan	45
3.2 Populasi dan Teknik Pengumpulan Sampel	45
3.3 Jenis dan Sumber Data	46

3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Metode Analisis Data	48
3.5.1 Pengujian Kualitas Data	49
3.5.1.1 Uji Validitas.....	49
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	49
3.5.1.3 Uji Data	49
3.5.1.4 Uji Analisis Data.....	50
3.5.2 Penilaian Kinerja Bank Secara Keseluruhan	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Bank Jateng Semarang.....	53
4.1.2 Sejarah Perkembangan PT Bank Jateng Semarang	54
4.1.3 Visi dan Misi yang Dikembangkan PT Bank Jateng	55
4.1.4 Struktur Organisasi pada PT Bank Jateng Semarang .	56
4.1.5 Jenis Produk dan Jasa Serta Teknologi Informasi Pada PT Bank Jateng	57
4. 2 Analisis Data dan Pembahasan.....	58
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	58
4.2.2 Penjabaran Strategi Menggunakan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	58

4.3 Interpretasi Hasil.....	59
4.3.1 Hasil Penilaian Kinerja Pada Masing-Masing Perspektif	60
4.3.1.1 Hasil Penilaian Kinerja Perspektif Keuangan .	60
4.3.1.2 Hasil Penilaian Kinerja Persppektif Pelanggan...	63
4.3.1.3 Hasil Penilaian Kinerja Perspektif Bisnis Internal..	69
4.3.1.4 Hasil Penilaian Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	70
4.3.1.5 Penilaian Kinerja Bank Secara Keseluruhan. .	76
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	81
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	88