

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1. Teori Kinerja.....	7
2.1.2. Teori Efektivitas	8
2.1.3. Pengertian Pengukuran Kinerja	9
2.1.4. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	9
2.2 <i>Balance Scorecard</i>	11
2.2.1. Pengertian Pengukuran Kinerja	11
2.2.2. Membangun <i>Balance Scorecard</i>	14
2.2.3. Manfaat dan Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	17
2.2.4. Perspektif dalam <i>Balance Scorecard</i>	19
2.2.4.1. Perspektif Keuangan	20
2.2.4.1.1. Rasio Likuiditas	20

2.2.4.1.2. Rasio Solvabilitas	21
2.2.4.1.3. Rasio Rentabilitas	22
2.2.4.2. Perspektif Pelanggan	21
2.2.4.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	22
2.2.4.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	24
2.2.5. Hubungan Antar Perspektif	26
2.3 Penelitian Terdahulu	28
2.4 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.2.1 Kinerja Perspektif Keuangan	32
3.2.2 Kinerja Perspektif Pelanggan	33
3.2.3 Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	34
3.2.4 Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Metode Analisis Data	36
3.5 Cara Pengukuran dalam Balanced Scorecard	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Kereta Api Indonesia	38
4.1.2 Tujuan Perusahaan	39
4.1.3 Visi dan Misi	39
4.1.4 Budaya Perusahaan	40
4.1.5 Struktur Organisasi dan Kondisi Sumber Daya Manusia	41
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	42
4.2.1 Gambaran Umum Responden	42
4.2.2 Mengukur Kinerja Masing – Masing Perspektif	42
4.2.2.1 Mengukur Kinerja Perspektif Keuangan	42
4.2.2.2 Mengukur Kinerja Perspektif Pelanggan	43
4.2.2.3 Mengukur Kinerja Perspektif Bisnis Internal	45

4.2.2.4 Mengukur Kinerja Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.....	47
4.3 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan <i>Balance Scorecard</i>	49
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Keterbatasan Penelitian	57
5.3 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	