

ABSTRAK

Saat ini, sebuah organisasi bisnis tidak dapat hanya mengandalkan ukuran-ukuran finansial saja di dalam mengukur kinerja perusahaan. Ukuran finansial tetap penting, namun haruslah merupakan suatu ukuran yang timbul dari suatu hubungan sebab akibat dari ukuran-ukuran lainnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis dengan mengadakan survei dan wawancara secara langsung serta melakukan studi terhadap buku-buku mengenai teori-teori yang berhubungan dengan Balanced Scorecard.

Dari penelitian yang dilakukan pada PT.XYZ, diperoleh bahwa belum terdapat suatu sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dan terintegrasi yang diterjemahkan dari visi dan misi perusahaan., sehingga penulis berusaha merancang suatu sistem pengukuran Balanced Scorecard dengan mengaitkan perspektif pelanggan, proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sehingga menghasilkan suatu sasaran finansial yang memuaskan.

Diharapkan dengan adanya sistem pengukuran Balanced Scorecard ini, maka pihak manajemen lebih mudah dalam proses pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan serta menentukan program-program kerja yang akan dilakukan.

Kata Kunci :*Balanced Scorecard, Perspektif Finansial, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, Pengukuran Kinerja*

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Sistem Pengukuran Kinerja.....	6
2.2 Pengertian Balanced Scorecard.....	8
2.3 Empat Perspektif Dalam Balanced Scorecard.....	11
2.3.1 Perspektif Finansial.....	11
2.3.2 Perspektif Pelanggan.....	13
2.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	13
2.3.4 Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran.....	15
2.4 Integrasi Empat Perspektif Dalam Balanced Scorecard.....	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Pikir.....	18
3.2 Tahapan Penelitian.....	19
3.3 Metode Analisis.....	21
3.4 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	22
3.5 Langkah-Langkah Penerapan Balanced Scorecard.....	23

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.2	Gambaran Umum Divisi Manufacturing.....	28
4.2.1	Gambaran Umum Tiap-Tiap Departemen.....	32
4.3	Analisis Lingkungan Makro.....	35
4.4	Analisis Lingkungan Industri.....	36
4.5	Visi dan Misi Perusahaan.....	38
4.6	Analisis SWOT.....	39
4.7	Usulan Pemecahan Masalah.....	45
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR ACUAN.....		65
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN.....		L1
RIWAYAT HIDUP		