DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGAKUAN ii
HALAMAN KETERANGAN PENELITIAN iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II LANDASAN TEORI
2.1 Kajian Induktif 6
2.2 Sistem Pengukuran Kinerja 7
2.2.1 Aspek Pengukuran Kinerja 8
2.3 Balanced Scorecard 9
2.3.1 Balanced Scorecard sebagai Sistem Manajemen Strategis 10
2.4 Perspektif dalam Balanced Scorecard 13
2.4.1 Perspektif Keuangan 13
2.4.2 Perspektif Pelanggan 15
2.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal 16
2.4.4 Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan 17
2.5 Pengujian Instrumen 20
2.5.1 Uji Validitas 20
2.5.2 Uji Reliabilitas 21
BAB III LANDASAN TEORI
3.1 Obyek penelitian 22
3.2 Identifikasi Masalah 22
3.3 Proses Pengumpulan Data 22
3.3.1 Data yang diperlukan 22
3.3.2 Metode Pengumpulan Data 23
3.3.3 Pengujian Instrumen 24
3.4 Pengolahan Data 25
3.4.1 Perkembangan Profit 25
3.4.2 Perkembangan Likuiditas 26
3.4.3 Laba Bersih 26
3.4.4 Pendapatan Perusahaan 27
3.5 Perspektif Pelanggan 27
3.5.1 Kepuasan Pelanggan 27

3.6 Perspektif Bisnis Internal 28
3.6.1 Pengembangan Inovasi Produk 28
3.6.2 Distribusi 28
3.6.3 Produk Cacat 28
3.6.4 Sistem Informasi 28
3.6.5 Teknologi Baru 28
3.6.6 Reward dan Punishment 29
3.6.7 Keselamatan Kerja 29
3.6.8 Limbah 29
3.7 Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran 29
3.7.1 Peningkatan Produktivitas Karyawan 29
3.7.2 Jumlah Karyawan 30
3.7.3 Kepuasan Karyawan 30
3.8 Flowchart Penelitian 30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA
4.1 Pengumpulan data 32
4.1.1 Sejarah Perusahaan 32
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan 33
4.1.3 Struktur Organisasi 33
4.2 Data Penelitian 34
4.2.1 Neraca Keuangan 34
4.2.2 Laporan Laba Rugi 37
4.3 Pengolahan Data 41
4.3.1 PerspektifKeuangan (Financial) 41
4.3.1.1 Perkembangan Profit 41
4.3.1.2 PerkembanganLikuiditas 42
4.3.1.3 Laba Bersih 43
4.3.1.4 Pendapatan Perusahaan 44
4.3.2 Perspektif Pelanggan 45
4.3.2.1 Kepuasan Pelanggan 45
4.3.3 Perspektif Bisnis Internal 47
4.3.3.1 Pengembangan Inovasi Produk 47
4.3.3.2 Distribusi 48
4.3.3.3 Produk Cacat 48
4.3.3.4 Sistem Informasi 49
4.3.3.5 Teknologi Baru 49
4.3.3.6 Reward dan Punishment 49
4.3.3.7 Keselamatan Kerja 50
4.3.3.8 Limbah 50
4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 50
4.3.4.1 Peningkatan Produktivitas Karyawan 50
4.3.4.2 Jumlah Karyawan 51
4.3.4.3 Kepuasan Karyawan 52
4.4 Analisis Fishbone 54
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN
5.1 Perspektif Keuangan 55
5.2 Perspektif Pelanggan 56
5.3 Perspektif Bisnis Internal 56
5.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran 58

5.5 Analisis Fishbone 59
BAB VI PENUTUP
6.1 Kesimpulan 61
6.2 Saran..... 62
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN 64

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Neraca keuangan Tahun 2015 34
Tabel 4.2 Neraca keuangan Tahun 2016 35
Tabel 4.3 Laporan Laba Rugi Tahun 2015 37
Tabel 4.4 Laporan Laba Rugi Tahun 2016 39
Tabel 4.5 Perkembangan Profit 41
Tabel 4.6 Rasio Lancar 42
Tabel 4.7 Rasio Cepat 43
Tabel 4.8 Return On Investment 44
Tabel 4.9 Asset Turn Over 45
Tabel 4.10 Perhitungan Uji Validitas 46
Tabel 4.11 Perhitungan Uji Reliabilitas 46
Tabel 4.12 Perhitungan Kepuasan Pelanggan 47
Tabel 4.13 Inovasi Produk 47
Tabel 4.14 Data Produk Cacat 48
Tabel 4.15 Data Reward dan Punishment 50
Tabel 4.16 Produktivitas Karyawan 51
Tabel 4.17 Data Jumlah Karyawan 51
Tabel 4.18 Perhitungan Uji Validitas 52
Tabel 4.19 Perhitungan Uji Reliabilitas 53
Tabel 4.20 Perhitungan Kepuasan Karyawan 53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Strategi Manajemen dalam BSC 12
Gambar 2.2 contoh keterkaitan hubungan sebab-akibat dalam perspektif keuangan 13
Gambar 2.3 Perspektif proses bisnis internal 17
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian 31
Gambar 4.1 StrukturOrganisasiPitaloka Bakery 33
Gambar 4.2 Diagram Fishbone 54