

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kinerja.....	9
2.1.1 Konsep Kinerja.....	9
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	11
2.1.3 Indikator Kinerja .....	13
2.2 Pengukuran Kinerja.....	15
2.2.1 Konsep Pengukuran Kinerja .....	16
2.2.2 Aspek-Aspek Utama Dalam Pengukuran Kinerja .....	17
2.2.3 Hambatan Sistem Pengukuran Kinerja .....	18
2.2.4 Model Sistem Pengukuran Kinerja .....	20
2.3 <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
2.3.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	26
2.3.2 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Sebuah Sistem Manajemen .....	29
2.3.3 Empat Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	33
2.3.3.1 Perspektif Keuangan .....	35
2.3.3.2 Perspektif Pelanggan.....	38
2.3.3.1 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	41
2.3.3.1 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	42
2.4 Penelitian Terdahulu .....	44

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
3.1	Objek Penelitian .....	47
3.2	Metode Penelitian.....	48
3.3	Instrumen Penelitian .....	52
3.4	Sampel Sumber Data.....	54
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6	Rancangan Analisis Data dan Uji Keabsahan Data .....	64
3.6.1	Rancangan Analisis Data .....	64
3.6.2	Uji Keabsahan Data .....	67
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	71
4.1.1	Tinjauan Umum Objek Penelitian .....	71
4.1.1.1	Profil Lembaga .....	71
4.1.1.2	Landasan Hukum .....	73
4.1.1.3	Visi, Misi, dan Motto .....	73
4.1.1.4	Susunan Kepengurusan .....	78
4.1.1.5	Alamat Kantor .....	79
4.1.1.6	Nomor Rekening .....	81
4.1.1.7	Program-Program Umum .....	81
4.1.2	Gambaran Umum Proses Pengukuran Kinerja DPU DT Bandung .....	82
4.1.3	Kondisi Kinerja Dalam Perspektif Keuangan DPU DT Bandung .....	87
4.1.4	Kondisi Kinerja Dalam Perspektif Pelanggan DPU DT Bandung .....	90
4.1.5	Kondisi Kinerja Dalam Perspektif Proses Bisnis Internal DPU DT Bandung .....	93
4.1.6	Kondisi Kinerja Dalam Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran DPU DT Bandung .....	100
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
4.2.1	Dinamika Perkembangan di DPU DT Bandung .....	105
4.2.2	Analisis Proses Pengukuran Kinerja DPU DT Bandung .....	108
4.2.3	Analisis Kinerja Dalam Perspektif Keuangan DPU DT Bandung .....	112
4.2.4	Analisis Kinerja Dalam Perspektif Pelanggan DPU DT Bandung .....	114
4.2.5	Analisis Kinerja Dalam Perspektif Proses Bisnis Internal DPU DT Bandung .....	116
4.2.6	Analisis Kinerja Dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan DPU DT Bandung .....	119

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>122</b>
	5.1 Kesimpulan .....	122
	5.2 Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>126</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Lembaga Amil Zakat (LAZ) Kota Bandung Tahun 2012 .....	3
Tabel 1.2	Data Penghimpunan dan Penyaluran Dana ZIS DPU DT Bandung Tahun 2008 – 2012 .....	5
Tabel 2.1	Definisi Para Ahli Mengenai Kinerja .....	10
Tabel 2.2	Penentuan KPI Organisasi Nonprofit .....	14
Tabel 2.3	Ukuran Generik <i>Scorecard</i> .....	34
Tabel 2.4	Mengukur Tema Keuangan Strategis .....	36
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu Mengenai Pengukuran Kinerja Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> .....	45
Tabel 4.1	Sasaran DPU DT Bandung Tahun 2013 .....	84
Tabel 4.2	Rencana Keuangan DPU DT Bandung Periode Januari – April 2013 .....	88
Tabel 4.3	Realisasi Keuangan DPU DT Bandung Periode Januari – April 2013 .....	89
Tabel 4.4	Rencana Pelanggan DPU DT Bandung Periode Januari – April 2013 .....	92
Tabel 4.5	Realisasi Pelanggan DPU DT Bandung Periode Januari – April 2013 .....	92
Tabel 4.6	Rencana Proses Bisnis Internal DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	96
Tabel 4.7	Realisasi Proses Bisnis Internal DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	98
Tabel 4.8	Rencana Pertumbuhan dan Pembelajaran DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	102
Tabel 4.9	Realisasi Pertumbuhan dan Pembelajaran DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	103
Tabel 4.10	Nilai <i>Balanced Scorecard</i> DPU DT Bandung Tahun 2013 .....	109
Tabel 4.11	Nilai Keuangan DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	113
Tabel 4.12	Nilai Pelanggan DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	115
Tabel 4.13	Nilai Proses Bisnis Internal DPU DT Bandung Periode Januari – April 2013 .....	117
Tabel 4.14	Nilai Pertumbuhan dan Pembelajaran DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	119

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Penghimpunan dan Penyaluran Dana ZIS DPU DT Bandung Tahun 2008 – 2012 .....	5
Grafik 4.1 Kinerja DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	110
Grafik 4.2 Kinerja Dalam Perspektif Keuangan DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	113
Grafik 4.3 Kinerja Dalam Perspektif Pelanggan DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	116
Grafik 4.4 Kinerja Dalam Perspektif Proses Bisnis Internal DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	118
Grafik 4.5 Kinerja Dalam Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran DPU DT Bandung Periode Januari - April 2013 .....	120



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	11
Gambar 2.2	<i>Balanced Scorecard</i> Memberi Kerangka Kerja Untuk Penerjemahan Strategi ke Dalam Kerangka Operasional .....	25
Gambar 2.3	Bagan <i>Balanced Scorecard</i> ; <i>Translating Strategy into Action</i> .....	28
Gambar 2.4	<i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis .....	29
Gambar 2.5	Bagan <i>Balanced Scorecard</i> : menuntut <i>score</i> di empat pespektif secara seimbang .....	34
Gambar 2.6	Perspektif Pelanggan – Ukuran Utama .....	39
Gambar 2.7	Proposisi Nilai Pelanggan .....	40
Gambar 2.8	Perspektif Proses Bisnis Internal – Model Rantai Nilai Generik .....	41
Gambar 2.9	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	44
Gambar 3.1	Situasi Sosial .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keputusan Pengangkatan Pembimbing
Lampiran 2	Surat Penelitian
Lampiran 3	Pedoman Observasi
Lampiran 4	Pedoman Wawancara
Lampiran 5	Pedoman Studi Dokumentasi
Lampiran 6	Draft <i>Balanced Scorecard</i> DPU DT Bandung
Lampiran 7	Struktur Organisasi DPU DT Bandung
Lampiran 8	Foto Dokumentasi
Lampiran 9	Kartu Bimbingan
Lampiran 10	Riwayat Hidup