

DAFTAR ISI

	Hal.
KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.1. Definisi Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.2. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja	10
2.1.3. Manfaat Pengukuran Kinerja	11
2.1.4. Ukuran Kinerja.....	12
2.1.5. Laporan Kinerja	13
2.2. Pengukuran Kinerja Tradisional	14
2.3. Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.3.1. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.3.2. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.3.3. Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.3.4. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	23
2.4. Kerangka Pemikiran.....	25
2.5. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	39
3.2. Operasionalisasi Variabel.....	40
3.3. Sumber Data.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	41
3.5.1. Analisis Data	41
3.5.2. Pengujian Hipotesis.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Objek Penelitian	44
4.1.1. Sekilas Tentang Perusahaan.....	44
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.1.3. Indikator Kinerja Perusahaan.....	46
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
4.2.1. Pencapaian Kinerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Sebelum Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> periode 2002-2004	52
4.2.1.1. Aspek Operasional	53
4.2.1.2. Aspek Keuangan	58
4.2.1.3. Aspek Administrasi.....	64
4.2.2. Pencapaian Kinerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Sesudah Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> periode 2005-2007	66
4.2.2.1. Perspektif Pelayanan Pelanggan	66
4.2.2.2. Perspektif Bisnis Internal	70
4.2.2.3. Perspektif Pembelajaran.....	71
4.2.2.4. Perspektif Keuangan	73
4.2.3. Analisis Perbandingan Pencapaian Kinerja Perusahaan Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten	80
4.3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	85
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan... ..	93
5.2. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1.	Data Laporan Kinerja PT PLN Periode 2002-2004	4
Tabel 1.2.	Data Laporan Kinerja PT PLN Periode 2005-2007.....	4
Tabel 3.1.	Operasionalisasi variabel.....	40
Tabel 4.1.	Indikator Kinerja Sebelum dan Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	51
Tabel 4.2.	Pencapaian Kinerja SAIDI Sebelum <i>Balanced Scorecard</i>	54
Tabel 4.3.	Pencapaian Kinerja SAIFI Sebelum <i>Balanced Scorecard</i>	55
Tabel 4.4.	Pencapaian Kinerja Susut Jaringan (Losses) Sebelum <i>BSC</i>	56
Tabel 4.5.	Pencapaian Kinerja Pembelajaran SDM (HOP) Sebelum <i>BSC</i>	57
Tabel 4.6.	Pencapaian Kinerja Rasio Operasi (OPR) Sebelum <i>BSC</i>	59
Tabel 4.7.	Pencapaian Kinerja Operating Assets Turn Over (OAT) Sebelum <i>Balanced Scorecard</i>	60
Tabel 4.8.	Pencapaian Kinerja Umur Piutang (COP) Sebelum <i>BSC</i>	61
Tabel 4.9.	Pencapaian Kinerja Rasio Piutang Ragu-ragu (BDRDS) Sebelum <i>Balanced Scorecard</i>	62
Tabel 4.10	Pencapaian Kinerja Perputaran Material Pemeliharaan (ITO) Sebelum <i>BSC</i>	63
Tabel 4.11	Pencapaian Kinerja Kemitraan/Bina Lingkungan/Humas Sebelum <i>Balanced Scorecard</i>	64
Tabel 4.12	Pencapaian Rata-rata Indikator Kinerja Sebelum <i>BSC</i>	65
Tabel 4.i3	Pencapaian Kinerja SAIDI Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	67
Tabel 4.14	Pencapaian Kinerja SAIFI Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	69
Tabel 4.15	Pencapaian Kinerja Kemitraan/Bina Lingkungan/Humas Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	70
Tabel 4.16	Pencapaian Kinerja Susut Jaringan (Losses) Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	71
Tabel 4.17	Pencapaian Kinerja Pembelajaran SDM (HOP) Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	72
Tabel 4.18	Pencapaian Kinerja Rasio Operasi (OPR) Sesudah <i>BSC</i>	74
Tabel 4.19	Pencapaian Kinerja Operating Assets Turn Over (OAT) Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	75
Tabel 4.20	Pencapaian Kinerja Umur Piutang (COP) Sesudah <i>BSC</i>	76
Tabel 4.21	Pencapaian Kinerja Rasio Piutang Ragu-ragu (BDRDS) Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	77
Tabel 4.22	Pencapaian Kinerja Perputaran Material Pemeliharaan (ITO) Sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	78
Tabel 4.23	Pencapaian Rata-rata Indikator Kinerja Sesudah <i>BSC</i>	79
Tabel 4.24	Perbandingan Pencapaian Kinerja.....	81
Tabel 4.25	<i>Paired Samples Statistics</i>	86
Tabel 4.26	<i>Paired Samples Correlation</i>	86
Tabel 4.27	<i>Paired Samples Test</i>	87

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1	Grafik Pencapaian Kinerja	91



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat persetujuan Ijin Penelitian
2. Surat keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
3. Formulir Frekuensi Bimbingan
3. Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No.23/K/010/DIR/2004
4. Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No.23/K/060/DIR/2005
5. Penilaian Kontrak Kinerja PT PLN (Persero) tahun 2002
6. Kinerja PUKK, Comdev, Humas Tahun 2002
7. Kinerja Keuangan Tahun 2002
8. Berita Acara Verifikasi Laporan Kinerja PT PLN (Persero) DJBB Tahun 2003
9. Kinerja PUKK, Comdev, Humas Tahun 2003
10. Kinerja SAIDI, SAIFI dan Losses tahun 2003
11. Kinerja Keuangan Tahun 2003
12. Berita Acara Verifikasi Laporan Kinerja PT PLN (Persero) DJBB Tahun 2004
13. Kinerja PUKK, Comdev, Humas Tahun 2004
14. Kinerja SAIDI, SAIFI dan Losses tahun 2004
15. Kinerja Keuangan Tahun 2004
16. Penilaian Tingkat Kinerja PT PLN (Persero) DJBB Tahun 2005
17. Kinerja PUKK, Comdev, Humas Tahun 2005
18. Kinerja SAIDI, SAIFI dan Losses tahun 2005
19. Kinerja Keuangan Tahun 2005
20. Berita Acara Verifikasi Laporan Kinerja PT PLN (Persero) DJBB Tahun 2006
21. Kinerja PUKK, Comdev, Humas Tahun 2006
22. Kinerja SAIDI, SAIFI dan Losses tahun 2006
23. Kinerja Keuangan Tahun 2006
24. Berita Acara Verifikasi Laporan Kinerja PT PLN (Persero) DJBB Tahun 2007
25. Kinerja Kemitraan/Bina Lingkungan/Humas Tahun 2007
26. Kinerja SAIDI, SAIFI dan Losses tahun 2007
27. Kinerja Keuangan Tahun 2007
28. Tabel distribusi T
29. Daftar Riwayat Hidup