

DAFTAR ISI

ABSTAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Konsep Kinerja Perusahaan	10
2.1.1 Pengertian Kinerja	10
2.1.2 Pengukuran Kinerja	11
2.1.3 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja	17
2.1.4 Model Pengukuran Kinerja	18
2.2 Konsep Balance Scorecard	19
2.2.1 Kerangka Balance Scorecard	21
2.2.2 Prinsip – Prinsip Balance Scorecard	23
2.2.3 Ukuran-Ukuran Kinerja Balance Scorecard	26
2.2.4 Kelemahan Balance Scorecard	36
2.3 Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	44
3.2.1 Definisi Variabel	45
3.2.2 Operasional Variabel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Sejarah PLN Jawa Barat	53
4.1.2 Visi dan Misi PLN	54
4.1.3 Struktur Organisasi PLN	56
4.1.4 Produk dan Layanan	58
4.1.5 Wilayah Kerja dan Front Liner.....	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.2.1 Kinerja Perusahaan Berdasarkan Perspektif Keuangan....	60
4.2.2 Kinerja Perusahaan Berdasarkan Perspektif Pelanggan ...	67
4.2.3 Kinerja Perusahaan Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal	73
4.2.4 Kinerja Perusahaan Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	79
4.2.5 Kinerja Perusahaan Keseluruhan Berdasarkan Balance Scorecard	82
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	