

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN ABSTRAK	ix
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Kinerja	7
1. Pengertian Kinerja	7
2. Kinerja dalam Islam.....	7
3. Tujuan Manajemen Kinerja	11
B. <i>Balanced Scorecard</i>	11
1. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	11
2. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	12
3. Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	15
a. Perspektif Keuangan (<i>financial</i>)	16
b. Perspektif Pelanggan	20
c. Perspektif Proses Bisnis Internal	23

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	24
4. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	26
5. Cara Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	27
6. Keuntungan Penggunaan <i>Balanced Scorecard</i>	30
C. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
D. Kerangka Berpikir.....	36

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	37
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
C. Sumber Data.....	39
D. Lokasi Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Observasi	40
2. Wawancara	41
3. Dokumentasi	42
F. Teknik Keabsahan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data	44
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	45
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	45
3. Verifikasi Data (<i>Data Verification</i>).....	46

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
1. Nama dan Lokasi Perusahaan	47
2. Sejarah Berdirinya dan Perkembangan Perusahaan	47
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	49
4. Produk CV Karya Abadi	50
5. Partner Kerja.....	57
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
1. Tujuan, Visi dan Misi Perusahaan.....	57
2. Rencana Strategis CV Karya Abadi Tahun 2014.....	58
3. Penerapan Kinerja pada CV Karya Abadi	59

C. Kriteria Keseimbangan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada CV Karya Abadi	63
1. Perspektif Keuangan	65
a. Pertumbuhan Aset	66
b. Peningkatan Keuntungan	67
c. Peningkatan Penjualan	68
d. Optimalisasi Aset	69
2. Perspektif Pelanggan	70
a. Retensi Pelanggan	71
b. Akuisisi Pelanggan	71
c. Kepuasan Pelanggan	72
d. Profitabilitas Pelanggan	74
3. Perspektif Proses Bisnis Internal	75
a. Proses Inovasi (Pengembangan Produk)	75
b. Proses Operasi	76
c. Layanan Purna Jual	77
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	78
a. Retensi Karyawan	78
b. Absensi Karyawan	79
c. Produktivitas Karyawan	80
d. Pelatihan Karyawan	81
D. Hasil Pengukuran Kinerja pada CV karya Abadi Berdasarkan Kriteria Keseimbangan <i>Balanced Scorecard</i>	82

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
C. Penutup	87

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN