

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Teori-teori .....	8
1. Pengertian Kinerja.....	8
2. Balanced Scorecard.....	11
3. Keunggulan Balanced Scorecard.....	13
4. Keuntungan Penggunaan Balanced Scorecard .....	14
5. Perspektif Balanced Scorecard .....	15
6. Teknik Penilaian Menggunakan Balanced Scorecard .....	22
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Berpikir .....	27
D. Pertanyaan Peneliti .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	30
B. <i>Setting</i> Penelitian .....	30
C. Subjek Penelitian .....	30
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31

F. Pengujian Instrumen Data .....	32
G. Pengujian Keabsahan Data .....	33
H. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian .....	42
1. Sejarah BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	40
2. Visi BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	42
3. Misi BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	42
4. Perizinan BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	42
5. Alamat Kantor BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	43
6. Struktur Organisasi BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	43
7. Produk Dari BPRS ARTHA MAS ABADI .....	45
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	51
C. Deskripsi Data .....	52
1. Perspektif Keuangan .....	52
2. Persepektif Pelanggan .....	57
3. Persepektif Bisnis Internal .....	61
4. Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	63
D. Analisis Data .....	66
1. Perspektif Keuangan .....	68
2. Perspektif Pelanggan .....	68
3. Perspektif Bisnis Internal .....	69
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Total Asset PT BPRS Artha Mas Abadi Tahun 2018-2020 .....	4
Tabel 2.1	Interprestasi Nilai atas Kemampuan Perusahaan dalam Penerapan Balanced Scorecard .....	23
Tabel 3.1	Skala Likert .....	33
Tabel 3.2	Standar Penilaian NPF .....	38
Tabel 3.3	Standar Penilaian Cash Ratio .....	39
Tabel 3.4	Standar Penilaian Return On Assets .....	39
Tabel 3.5	Standar Penilaian Return On Equity .....	40
Tabel 3.6	Faktor Pengukuran Persepektif Pelanggan .....	40
Tabel 3.7	Hasil Pengukuran Persepektif Bisnis Internal .....	41
Tabel 3.8	Hasil Pengukuran Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	41
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Untuk Persepektif Anggota .....	49
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Untuk Persepektif Bisnis dan Internal (dari Kuesioner Anggota dan Karyawan) ...	50
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Untuk Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	51
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 5	Hasil Rasio Pembiayaan Bermasalah .....	52
Tabel 4. 6	Hasil Rasio Likuiditas .....	54
Tabel 4. 7	Hasil ROA .....	55
Tabel 4. 8	Hasil ROE .....	56
Tabel 4. 9	Hasil Pengukuran Kinerja Persepektif Keuangan ....	57
Tabel 4. 10	Analisis Hasil Indikator Atribut Produk .....	58
Tabel 4. 11	Analisis Hasil Indikator Citra dan Reputasi .....	58
Tabel 4. 12	Analisis Hasil Indikator Pelayanan .....	59
Tabel 4. 13	Hasil Penilaian Persepektif Anggota .....	60
Tabel 4. 14	Analisis Hasil Indikator Inovasi .....	61
Tabel 4. 15	Analisis Hasil Layanan Purna Jual .....	61
Tabel 4. 16	Hasil Pengukuran Persepektif Bisnis Internal .....	62
Tabel 4. 17	Analisis hasil indikator Kapabilitas Kerja .....	63
Tabel 4. 18	Hasil Analisis Indikator Motivasi Kerja .....	64
Tabel 4. 19	Analisis Hasil Indikator Fasilitas Pendukung .....	65
Tabel 4. 20	Hasil Pengukuran Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	65
Tabel 4. 21	Hasil Pengukuran Kinerja PT. BPRS Arta Mas Abadi Menggunakan Balanced Scorecard .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Persepektif Pelanggan .....	19
Gambar 2. 2	Persepektif Bisnis Internal .....	20
Gambar 3.1	Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model) .....	37
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi BPRS Artha Mas Abadi.....	44
Gambar 4. 2	Grafik Rasio Pembiayaan Bermasalah .....	53
Gambar 4. 3	Grafik Rasio Likuiditas .....	54
Gambar 4. 4	Grafik Rasio ROA.....	55
Gambar 4. 5	Grafik Rasio ROE.....	56

