

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
I.5 Batasan Masalah .....	6
I.6 Kontribusi Penelitian.....	6
I.6.1 Kontribusi pada Keilmuan .....	6
I.6.2 Kontribusi pada Praktik .....	6
I.7 Sistematika Penulisan.....	6
<b>Bab II Landasan Teori .....</b>	<b>8</b>
II.1. Profil Perusahaan .....	8
II.1.1 Sejarah Perum Bulog .....	8
II.1.2 Perum Bulog Divisi Regional Jawa Barat .....	9
II.2. Pengukuran Kinerja.....	10
II.2.1 Pengukuran Kinerja Tradisional.....	11

II.2.2	Pengukuran Kinerja Terintegrasi.....	14
II.2.3	Perbandingan Metode Pengukuran Kinerja .....	18
II.3.	Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
II.3.1	Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
II.3.2	Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i> .....	20
II.3.3	Alasan Perusahaan Menerapkan <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
II.3.4	Kelebihan dan Kekurangan <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
II.3.5	Syarat Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> .....	23
II.3.6	Perspektif Keuangan.....	24
II.3.7	Perspektif Pelanggan .....	24
II.3.8	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	26
II.3.9	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	27
II.4.	Relasi Sebab-Akibat.....	29
II.5.	Proses Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> untuk Pengukuran Kinerja ...	30
II.6.	Proses Hirarki Analitik ( <i>Analytical Hierarchy Process/AHP</i> ).....	32
II.6.1	Prinsip Pokok Proses Hirarki Analitik.....	32
II.6.2	Keunggulan AHP.....	34
II.6.3	Penggunaan AHP.....	34
II.6.4	Proses Perhitungan AHP.....	35
II.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	38
	<b>Bab III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>40</b>
III.1	Model Konseptual.....	40
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah .....	41
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	42
III.2.1.1	Studi Pendahuluan.....	42
III.2.1.2	Mengidentifikasi Masalah .....	42
III.2.1.3	Menetapkan Tujuan.....	43
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data .....	43
III.2.2.1	Mengidentifikasi Kebutuhan Data dan Alat Ukur ....	43
III.2.2.2	Menyusun dan Menyebarkan Kuesioner Pendahuluan.....	45

III.2.2.3	Menjabarkan Visi, Misi dan Strategi ke Dalam Sasaran Strategis, <i>Critical Success Factor</i> , Indikator Keberhasilan .....	45
III.2.2.4	Melakukan Diskusi dalam Menyusun Model <i>Balanced Scorecard</i> .....	46
III.2.2.5	Memvalidasi Model <i>Balanced Scorecard</i> .....	46
III.2.2.6	Menyusun dan Menyebarkan Kuesioner Pembobotan .....	46
III.2.3	Tahap Pengolahan Data .....	47
III.2.3.1	Melakukan Pembobotan terhadap Hasil Kuesioner ..	47
III.2.3.2	Melakukan Pengukuran Kinerja Perum Bulog Divre Jabar .....	47
III.2.4	Tahap Analisis dan Rekomendasi .....	49
III.2.4.1	Menganalisis Kinerja Masing-Masing Perspektif.....	49
III.2.4.2	Merancang Rencana Kerja.....	50
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	50
III.2.5.1	Kesimpulan dan Saran.....	50
<b>Bab IV</b>	<b>Pengumpulan dan Pengolahan Data .....</b>	<b>51</b>
IV.1	Penjabaran Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan Menjadi Indikator Keberhasilan Kinerja Perusahaan.....	51
IV.2	Pembobotan Terhadap Hasil Kuesioner.....	65
IV.3	Pengukuran Kinerja Perum Bulog Divre Jabar .....	68
IV.3.1	Pengukuran Kinerja Tiap-Tiap Perspektif.....	68
IV.3.2	Pengukuran Kinerja Perum Bulog Divre Jabar Secara Keseluruhan .....	71
<b>Bab V</b>	<b>Analisis dan Evaluasi.....</b>	<b>73</b>
V.1	Analisis Kinerja untuk Masing-Masing Perspektif .....	73
V.1.1	Analisis dan Evaluasi Kinerja Perspektif Keuangan.....	73
V.1.1.1	Analisis Pembobotan Indikator Keberhasilan.....	73
V.1.1.2	Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target .....	75
V.1.2	Analisis dan Evaluasi Kinerja Perspektif Pelanggan .....	76
V.1.2.1	Analisis Pembobotan Indikator Keberhasilan.....	76

V.1.2.2	Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target .....	79
V.1.3	Analisis dan Evaluasi Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	81
V.1.3.1	Analisis Pembobotan Indikator Keberhasilan.....	81
V.1.3.2	Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target .....	85
V.1.4	Analisis dan Evaluasi Kinerja Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan .....	89
V.1.4.1	Analisis Pembobotan Indikator Keberhasilan.....	89
V.1.4.2	Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target .....	92
V.2	Analisis Kinerja Perum Bulog Divre Jabar secara Keseluruhan.....	95
V.2.1	Analisis Pembobotan Seluruh Perspektif .....	95
V.2.2	Analisis Nilai Kinerja Seluruh Perspektif .....	97
V.3	Rencana Aksi untuk Setiap Perspektif.....	98
V.3.1	Rencana Aksi Perspektif Keuangan .....	98
V.3.2	Rencana Aksi Perspektif Pelanggan.....	99
V.3.3	Rencana Aksi Perspektif Proses Bisnis Internal .....	100
V.3.4	Rencana Aksi Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	106
<b>Bab VI</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>108</b>
VI.1	Kesimpulan.....	108
VI.2	Saran .....	111
<b>Daftar Pustaka .....</b>		<b>113</b>