

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR ISTILAH KEUANGAN	
BAB I – PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	I - 1
1.2. Perumusan Masalah	I - 2
1.3. Tujuan Penelitian	I - 2
1.4. Manfaat Penelitian	I - 2
1.5. Batasan Masalah	I - 2
BAB II – LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Balance Scorecard	II - 1
2.1.1. Balance Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja dalam 4 Perspektif	II - 2
2.1.1.1 Perspektif Keuangan	II - 3
2.1.1.2 Perspektif Pelanggan	II - 4
2.1.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	II - 4
2.1.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	II - 5
2.1.2. Hubungan sebab akibat empat perspektif <i>Balance Scorecard</i>	II - 5
2.2. Perancangan Indikator Balance Scorecard	II - 6
2.2.1. Membangun Strategi Bisnis	II - 6
2.2.2. Membuat tujuan Bisnis	II - 6
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Model Konseptual	III - 1
3.2. Sistematika Pemecahan Masalah	III - 2
3.2.1. Studi Pendahuluan	III - 3
3.2.1.1. Perumusan masalah	III - 3
3.2.1.2. Tujuan penelitian	III - 3
3.2.1.3. Study Literatur	III - 3
3.2.1.4. Pembatasan Masalah	III - 3
3.2.2. Tahap Pengumpulan Data	III - 3
3.2.2.1. Visi.Misi UPJ Bandung Selatan	III - 3
3.2.2.2. Strategi Binis	III - 4
3.2.2.3. Tujuan Organisasi	III - 4
3.2.3. Analisa	III - 4
3.2.3.1 Penentuan Indikator Kinerja	III - 4
3.2.3.2. Alasan pemilihan Indikator	III - 4
3.2.4. Kesimpulan dan Saran	III - 4
BAB IV – PENGUMPULAN DATA DAN ANALISA	
4.1. Visi, misi UPJ Bandung Selatan	IV - 1
4.2. Strategi Bisnis UPJ Bandung Selatan	IV - 1
4.3. Tujuan UPJ Bandung Selatan	IV - 1
4.4. Penjabaran Visi dan misi dan Indikator pengukuran	IV - 2
4.5. Indikator	IV - 6
4.5.1. Perspektif Financial	IV - 6
4.5.2. Perspektif Costumer	IV - 7

4.5.3. Perspektif Bisnis Internal	IV - 8
4.5.4. Perspektif Learning and Growth	IV - 9
4.6. Strategi dan Alasan pemilihan Indikator Pengukuran perspektif	IV - 14
4.6.1. Perspektif Financial	IV - 14
4.6.2. Perspektif Costumer	IV - 15
4.6.3. Perspektif Bisnis Internal	IV - 17
4.6.4. Perspektif Learning and Growth	IV - 19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	V - 1
5.2. Saran	V - 2
DAFTAR PUSTAKA	