

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Studi 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Maksud dan Tujuan Studi 5

1.4 Kegunaan Studi 5

1.5 Metode Pendekatan 6

1.6 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja.....	8
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	8
2.2 Pengukuran Kinerja.....	9
2.2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	9
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	11
2.2.3 Karakteristik Dalam Pengukuran Kinerja.....	12
2.2.4 Model-model Pengukuran Kinerja.....	13
2.3 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.3.1 Konsep, Sejarah dan Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.3.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.3.3 Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.3.4 Tolok Ukur Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	23
2.3.5 Keunggulan dan Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	30

BAB III OBJEK STUDI

3.1 Sejarah Berdirinya PT. TASPEN (Persero).....	34
3.2 Lambang PT. TASPEN (Persero).....	38
3.3 Kondisi Umum PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung.....	39
3.4 Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung.....	42
3.5 Visi dan Misi PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung.....	51
3.6 Program yang Dikelola PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung.....	53

BAB IV STUDI DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Konsep <i>Balanced Scorecard</i> yang Diterapkan PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung.....	61
4.1.1 Kerangka Konsep.....	61
4.1.2 Perspektif Keuangan (<i>Financial Perspective</i>).....	63
4.1.3 Perspektif Pelayanan Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>).....	64
4.1.4 Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Internal Business Process</i>)	69
4.1.5 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Learning and Growth Process</i>).....	71
4.1.6 Perspektif Inovasi.....	75
4.2 Dampak Penerapan Konsep <i>Balanced Scorecard</i> Terhadap Kinerja PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung.....	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Sistem Pengukuran Kinerja BUMN.....	4
Tabel 4.1 Sasaran Strategis Perspektif Keuangan.....	63
Tabel 4.2 Sasaran Strategis Perspektif Pelayanan Pelanggan.....	65
Tabel 4.3 Sasaran Strategis Perspektif Proses Internal Bisnis.....	71
Tabel 4.4 Persentase Tunjangan Kinerja (PTK).....	72
Tabel 4.5 Sasaran Strategis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	75
Tabel 4.6 Penerimaan Premi.....	78



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok Terhadap Kinerja Organisasi.....	8
Gambar 2.2 Model Pengukuran Kinerja.....	14
Gambar 2.3 Kerangka Pembangunan Pengetahuan Manajemen.....	22
Gambar 2.4 Peta Strategi Empat Perspektif.....	23
Gambar 2.5 <i>Customer Core Measurement Group</i>	26
Gambar 2.6 <i>Measuring Customer Value Proposition</i>	27
Gambar 2.7 Model Rantai Nilai Generik (<i>General Value Chain Model</i>).....	28
Gambar 2.8 Kerangka Kerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	30
Gambar 3.1 Lambang PT. TASPEN (Persero).....	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.1 Kerangka Konsep <i>Balanced Scorecard</i> PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa D3 Program Studi Akuntansi STIE Ekuitas Tahun 2012.

Lampiran 2 : Surat Pengantar PKL.

Lampiran 3 : Surat keterangan telah melaksanakan PKL.

Lampiran 6 : *Photo copy* kartu bimbingan.

Lampiran 7 : *Photo copy* Buku kelima tentang pelayanan peserta dalam peraturan direksi tentang pedoman Pelaksanaan pelayanan program tabungan hari tua, program pensiun, dan manajemen data peserta.

