DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	4
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
F. Sistem Penulisan	
BAB II. LANDASAN TEORI	8
A. Pengukuran Kinerja	8
1. Pengertian Pengukuran Kinerja	9
2. Tujuan Pengukuran Kinerja	10
B. *Balanced Scorecard*	10
1. Pengertian *Balanced Scorecard*	
a. Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard*	12
b. Karateristik Sistem Pengukuran Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard*	13
	17

2. Perspektif *Balanced Scorecard*
   a. Perspektif Keuangan 17
   b. Perspektif Pelanggan 19
   c. Perspektif Bisnis Intern 22
   d. Perspektif Belajar dan Tumbuh 25
3. Keunggulan *Balanced Scorecard* 27

C. Penilaian Kesehatan Bank 29

BAB III. GAMBARAN UMUM PT. BCA Tbk. CABANG PALEMBANG

A. Sejarah Singkat Perusahaan 33
B. Struktur Organisasi Perusahaan 37
C. Aktivitas PT. BCA Tbk. Cabang Palembang 45
   1. Aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan yang menghasilkan ukuran keuangan 45
   2. Aktivitas yang berhubungan dengan pelanggan 49
   3. Aktivitas yang berhubungan dengan proses bisnis intern 50
   4. Aktivitas yang berhubungan dengan belajar dan tumbuh 53

BAB IV. ANALISIS DATA

A. Data 54
B. Analisis Data
   1. Analisis data tingkat laba sebelum dan sesudah penerapan *balanced scorecard* 56
   2. Analisis data jumlah nasabah sebelum dan sesudah penerapan *balanced scorecard* 58
   3. Analisis data jumlah karyawan yang berhenti sebelum dan sesudah penerapan *balanced scorecard* 61
   4. Analisis data jumlah pelatihan karyawan sebelum dan sesudah penerapan *balanced scorecard* 64

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 68
B. Saran 69
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1. Golongan Peringkat Kesehatan Bank 32

Tabel. 4.1. Jumlah Rata-rata Laba Keuangan dan Nasabah dalam 5 Periode 55

Tabel. 4.2. Jumlah Rata-rata Karyawan Yang Mengundurkan Diri dan Kegiatan Pelatihan dalam 5 Periode 55