

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Balanced Scorecard .....	11
2.1.1.1 Sejarah Konsep Balanced Scorecard .....	11
2.1.1.2 Pengertian Balanced Scorecard .....	13
2.1.2 Perspektif Balanced Scorecard .....	14
2.1.2.1 Perspektif Keuangan .....	15
2.1.2.1.1 Rasio Profitabilitas .....	16
2.1.2.1.2 Rasio Likuiditas .....	17
2.1.2.1.3 Rasio Solvabilitas .....	18

2.1.2.1.4 Rasio Aktivitas .....	19
2.1.2.2 Perspektif Pelanggan .....	23
2.1.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	25
2.1.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	27
2.1.3 Keunggulan Balanced Scorecard .....	29
2.1.4 Faktor-Faktor yang Memicu Kebutuhan Perusahaan Untuk Menggunakan Balanced Scorecard .....	31
2.1.5 Kriteria Pengguna Balanced Scorecard .....	32
2.1.6 Pengukuran Kinerja .....	33
2.1.6.1 Pengertian Pengukuran Kinerja .....	33
2.1.6.2 Tolak Ukur Pengukuran Kinerja .....	34
2.1.6.3 Karakteristik Pengukuran Kinerja .....	35
2.1.6.4 Manfaat Pengukuran Kinerja .....	37
2.2 Kepuasan Kerja .....	38
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	38
2.2.2 Teori Kepuasan Kerja .....	38
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	41
2.3 Penelitian Terdahulu .....	43
2.4 Kerangka Pemikiran .....	44
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek dan Metode Penelitian yang Digunakan .....	48
3.1.1 Metode Penelitian .....	48
3.2 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	49
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.3.1 Sumber Data .....	52
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.4 Teknik Analisis Data .....	53
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	59

4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan .....	59
4.1.2 Struktur Organisasi .....	64
4.2 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	66
4.2.1 Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Dalam Pengukuran Kinerja Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	66
4.2.1.1 Perspektif Keuangan .....	67
4.2.1.2 Perspektif Pelanggan ( <i>Customer</i> ) .....	75
4.2.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	82
4.2.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	87
4.2.2 Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	93
4.2.2.1 Kesempatan Untuk Maju .....	94
4.2.2.2 Keamanan Kerja .....	95
4.2.2.3 Gaji .....	96
4.2.2.4 Manajemen Kerja .....	97
4.2.2.5 Kondisi Kerja .....	99
4.2.2.6 Pengawasan (Supervisi) .....	100
4.2.2.7 Faktor Intrinsik Dari Pekerjaan .....	101
4.2.2.8 Komunikasi .....	102
4.2.2.9 Aspek Sosial .....	104
4.2.2.10 Fasilitas .....	105
4.2.3 Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Dalam Pengukuran Kinerja Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan .....	108

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	116
5.2 Saran .....	117

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN