

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Teori.....	8
1.6 Metode Penelitian.....	13
1.6.1 Jenis penelitian.....	13
1.6.2 Tahapan Penelitian.....	15
1.6.3 Sumber Data.....	16
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.6.5 Operasional Variabel.....	20
1.6.6 Alat Analisa Data.....	26

1.7 Sistematika Penulisan.....	31
BAB II TEORI MANAJEMEN STRATEGI, PENGUKURAN KINERJA, DAN	
BALANCED SCORECARD	
2.1 Pengertian Manajemen Strategi.....	33
2.1.1 Manfaat Manajemen Strategi.....	35
2.1.2 Tahap-tahap dalam Manajemen Strategi.....	.36
2.2 Pengukuran Kinerja.....	41
2.2.1 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	.43
2.3 Pengukuran Kinerja dengan Balanced Score card.....	44
2.3.1 Pengertian Balanced Score card.....	44
2.3.2 Perspektif yang Diukur dalam Balanced Score card	46
2.3.2.1 Perspektif Keuangan (finansial).....	46
2.3.2.2 Perspektif Pelanggan.....	49
2.3.2.3 Perspektif Bisnis Internal.....	52
2.3.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	54
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah singkat Bank Muamalat Cabang Dago Bandung.....	57
3.2 Visi dan Misi Bank Muamalat.....	57
3.3 Bidang Usaha.....	60
3.3.1 Personel yang terlibat dalam Memproses Pembiayaan	61
3.4 Produk-produk Bank Muamalat.....	.65
3.4.1 Dari Segi Pendanaan.....	65

3.4.2 Dari Segi Pembiayaan.....	65
3.4.3 Dari Segi Layanan.....	70
3.5 Struktur Organisasi.....	76
3.6 Uraian Jabatan.....	78

BAB IV RANCANGAN DAN EVALUASI PENINGKATAN KINERJA PADA PT. BANK MUAMALAT CABANG DAGO BANDUNG DENGAN BALANCED SCORECARD

4 Rancangan Balanced Scorecard di PT. Bank Muamalat Cab.Dago....	83
4.1 Penetapan Sasaran-sasaran Strategis Balanced Scorecard.....	83
4.1.1 Sasaran Strategis Perspektif Keuangan.....	83
4.1.2 Sasaran Strategis Perspektif Pelanggan.....	84
4.1.3 Sasaran Strategis Perspektif Proses Bisnis Internal.....	85
4.1.4 Sasaran Strategis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	86
4.2 Peta Strategi PT. Bank Muamalat Cabang Dago.....	87
4.3 Penentuan Ukuran Kinerja Pencapaian Sasaran Strategis.....	89
4.3.1 Ukuran Kinerja Perspektif Keuangan.....	90
4.3.2 Ukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	90
4.3.3 Ukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	91
4.3.4 Ukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	92
4.4 Penetapan Target Kinerja PT. Bank Muamalat Cabang Dago Bandung Tahun 2013.....	95
4.4.1 Target Kinerja Perspektif Keuangan.....	97

4.4.2 Target Kinerja Perspektif Pelanggan.....	98
4.4.3 Target Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	99
4.4.4 Target Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan...99	
4.5 Pengukuran Kinerja PT. Bank Muamalat Cabang Dago Bandung Tahun 2013.....	101
4.5.1 Pembobotan Perspektif Balanced Score card.....	102
4.5.2 Kinerja PT. Bank Muamalat Cabang Dago Tahun 2013.....	107
4.6 Inisiatif Strategi.....	128
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis dan Metode pengumpulan data, serta teknik pengambilan Sampel	19
Tabel 2. Rancangan Balanced Scorecard pada PT. Bank Muamalat Cabang Dago Bandung pada tahun 2013	93
Tabel 3. Target ukuran hasil sasaran strategis PT. Bank Muamalat Cabang Dago Bandung 2013	95
Tabel 4. Pembobotan perspektif Balanced Scorecard PT. Bank Muamalat Cabang Dago	104
Tabel 5. Karakteristik Responden Nasabah PT Bank Muamalat Cabang Dago Bandung berdasarkan jenis kelamin dan pendidikan	110
Tabel 6. Karakteristik Responden Nasabah PT Bank Muamalat Cabang Dago Bandung Berdasarkan Pendidikan terakhir, Pekerjaan, dan Pengeluaran	111
Tabel 7. Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan PT Bank Muamalat Cabang Dago Bandung	113
Tabel 8. Karakteristik Responden Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Dago Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Karyawan, dan Pendidikan terakhir	119
Tabel 9. Karakteristik Responden Karyawan PT Bank Muamalat Cabang Dago Bandung berdasarkan Masa Kerja, Pengeluaran, dan Jumlah tabungan keluarga	120
Tabel 10. Skor Kepuasan PT Bank Muamalat Cabang Dago terhadap Variabel Kepuasan Kerja	121
Tabel 11. Skor Motivasi Karyawan PT Bank Muamalat Cabang Dago terhadap variabel Motivasi kerja	123

Tabel 12. Skor Balanced Scorecard PT Bank Muamalat Cabang Dago Bandung Tahun 2013	126
Tabel 13. Inisiatif Strategi PT Bank Muamalat Cabang Dago	129



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian	13
Gambar 2. Diagram Metode Penelitian	16
Gambar 3. Metode Komprehensif Manajemen Strategi Organisasi	37
Gambar 4. Balanced Scorecard Sebagai suatu sistem manajemen kinerja	45
Gambar 5. Contoh Keterkaitan hubungan sebab akibat dalam perspektif	48
Gambar 6. Ukuran utama perspektif Pelanggan	51
Gambar 7. Model Rantai Nilai	53
Gambar 8. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	55
Gambar 9. Metode Hubungan Sebab Akibat	56
Gambar 10 Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Dago Bandung	77
Gambar11 Sasaran Strategis Perspektif Balanced Scorecard pada PT Bank Muamalat Cabang Dago Bandung	87
Gambar 12 Peta Strategi PT Bank Muamalat Cabang Dago	88

Lampiran 4. Perhitungan penetapan target ukuran hasil sasaran strategis perspektif
Balanced Scorecard pada PT. Bank Muamalat Cabang Dago

	Tahun 2012	Target Tahun 2013
Aset	56.560.645.941,17	84.904.000.000,00
BOPO	0,94	0,84
DP3	53.551.893.467,14	63.100.000.000,00
Laba	649637540,68	1.439.000.000,00
Pembiayaan	69.974.310.700,18	81.000.000.000,00
Pendalaman nasabah	299	329
Peningkatan Jumlah Nasabah	18477	20325

Target dikonversi kedalam persen dengan membandingkan target tahun 2012 terhadap keadaan keuangan tahun 2013 sehingga diperoleh sebagai berikut:

	Tahun 2012	Target tahun 2013
Aset	100%	150%
BOPO	100%	89%
DP3	100%	118%
Laba	100%	222%
Pembiayaan	100%	116%
Pendalaman Nasabah	100%	110,2%
Peningkatan Jumlah nasabah	100%	110,5%