

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan	I-4
1.5 Batasan Masalah.....	I-4
1.6 Metodologi Penelitian	I-5
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Pengertian Kinerja	II-1
2.2 Penilaian Kinerja	II-2
2.2.1 Penilaian Kinerja Tradisional	II-3
2.3 Definisi Manajemen Kinerja (<i>Performance Management</i>).....	II-4
2.3.1 Tujuan Manajemen Kinerja (<i>Performance Management</i>).....	II-5
2.4 Definisi Perguruan Tinggi	II-5

2.5	Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	II-6
2.5.1	Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	II-7
2.5.2	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	II-8
2.5.4	Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	II-9
2.6	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	II-9
2.6.1	Perspektif Keuangan.....	II-10
2.6.2	Perspektif Pelanggan	II-11
2.6.3	Perspektif Bisnis Internal.....	II-13
2.6.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	II-15
2.7	Pembobotan (<i>scoring</i>).....	II-15
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Objek Penelitian	III-1
3.1.1	Sejarah Singkat Universitas Widyatama	III-1
3.1.2	Visi, Misi serta Kebijakan dan Sasaran Mutu UniversitasWidyatama.....	III-1
3.1.3	Struktur Organisasi	III-2
3.1.3.1	Job Deskripsi Setiap Bidang.....	III-3
3.2	Metode Penelitian.....	III-9
3.2.1	Metode Pengumpulan Data.....	III-9
3.2.2	Penentuan Responden.....	III-10
3.3	Tahapan Penelitian	III-12
3.3.1	Tahapan Analisis Penelitian	III-13
3.3.2	Analisis Kuantitatif.....	III-13
BAB IV PERANCANGAN <i>BALANCED SCORECARD</i>		IV-1
4.1	Analisis Proses Bisnis	IV-1

4.1.1	Analisis Proses Bisnis yang Sedang Berjalan.....	IV-1
4.2	Metode Perhitungan	IV-7
4.2.1	Analisis Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	IV-8
4.2.2	Analisis SWOT terhadap Kinerja Universitas Widyatama ...	IV-8
4.3	Rancangan <i>Balanced Scorecard</i>	IV-13
4.3.1	Tujuan Strategis	IV-15
4.3.2	Hubungan Sebab-Akibat.....	IV-22
4.4	Pengembangan Instrumen	IV-24
4.4.1	Penyebaran Kuisioner dan Responden	IV-26
4.4.1.1	Menghitung Jumlah Sampel	IV-26
4.5	Pembobotan dan Target Strategis.....	IV-27
4.6	Pengukuran dan Penghitungan <i>Balanced Scorecard</i>	IV-32
4.6.1	Hasil Perspektif Keuangan	IV-33
4.6.2	Perspektif Pelanggan	IV-36
4.6.2.1	Jumlah mahasiswa baru dari tahun 2014,2015, dan 2016 ...	IV-36
4.6.2.2	Hasil Tracer Study Tahun 2015 dan 2016	IV-37
4.6.3	Perspektif Bisnis Internal.....	IV-46
4.6.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	IV-51
4.7	Strategi Pengembangan Universitas Widyatama	IV-53
BAB V HASIL RANCANGAN ANALISIS <i>BALANCED SCORECARD</i>		V-1
5.1	Perancangan Analisis <i>Balanced Scorecard</i>	V-1
5.2	Hasil Perancangan Analisis <i>Balanced Scorecard</i>	V-1
5.2.1	Hasil Pengukuran.....	V-1
5.2.2	Evaluasi Hasil Pencapaian.....	V-4

5.2.3 Hasil Pencapaian empat perspektif pada Balanced Scorecard	V-4
5.2.3.1 Perspektif Keuangan.....	V-4
5.2.3.2 Perspektif Pelanggan	V-6
5.2.3.3 Perspektif Bisnis Internal.....	V-7
5.2.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan	V-9
5.2.4 Hasil Rata-Rata Total Pencapaian Perspektif	V-10
BAB VI PENUTUP	VI-1
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran	VI-2
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN.....	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii