

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR GRAFIK .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN</b> <b>KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	15
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Konsep Organisasi.....	15
2.1.1.1 Struktur Organisasi .....	17
2.1.1.2 Unsur-unsur Struktur Organisasi .....	18
2.1.1.3 Komponen Organisasi .....	19
2.1.1.4 Proses Penyusunan Struktur Organisasi .....	22
2.1.1.5. Restrukturisasi Organisasi	23
2.1.2 Kinerja Perbankan.....	26
2.1.3. Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Balance Scorecard .....	32
2.1.3.1 Pengertian Balance Scorecard .	32
2.1.3.2 Perspektif Balanced Scorecard.	34
2.2. Kerangka Pemikiran .....	47

	<b>Halaman</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	50
3.1. Jenis Penelitian .....	50
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	50
3.3. Meode Pengumpulan Data .....	51
3.4. Populasi dan Sampel .....	52
3.5. Uji Kualitas Data .....	53
3.5.1. Uji Validitas .....	53
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	54
3.6. Alat Analisis .....	54
3.6.1. Perpekstif Keuangan .....	55
3.6.2. Perspektif Pelanggan .....	58
3.6.3. Perspektif Proses Bisnis Internal .....	59
3.6.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	63
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	63
4.1.1. Sejarah Singkat PT Bank Bjb .....	63
4.1.2. Visi dan Misi Bank Bjb .....	66
4.1.3. Nilai-nilai Perusahaan .....	67
4.1.4. Jenis Produk dan Layanan bank Bjb .....	68
4.2. Hasil Penelitian .....	71
4.2.1. Penentuan ukuran kinerja masing-masing perspektif .....	71
4.2.2. Pengukuran Kinerja masing-masing Perspektif .....	83
4.3. Pembahasan .....	95
4.3.1. Perpekstif Keuangan .....	85
4.3.2. Perspektif Pelanggan .....	99
4.3.3. Perspektif Proses Bisnis .....	102
4.3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	104
4.4. Implikasi Manajerial .....	107

	<b>Halaman</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	108
5.1. Kesimpulan .....	108
5.2. Saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
<b>LAMPIRAN</b>	

