

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	12
1.6 Kerangka Pemikiran, Studi Empiris, dan Hipotesis.....	13
1.6.1 Landasan Teori.....	14
1.6.2 Studi Empiris.....	19
1.6.3 Hipotesis.....	23
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja.....	24
2.1.1 Devinisi Kinerja	24
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	25
2.1.3 Pengukuran Kinerja Tradisional	28
2.2 Kinerja Keuangan.....	29
2.2.1 Pengertian Kinerja Keuangan	29
2.2.2 Pengukuran Kinerja Keuangan	31
2.2.3 Tujuan Pengukuran Kinerja Keuangan	32
2.3 Laporan Keuangan	33

2.3.1 Pengertian Laporan Keuangan	33
2.3.2 Tujuan Laporan Keuangan.....	36
2.4 Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	37
2.4.1 Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	37
2.4.2 Aspek-Aspek Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	39
2.4.2.1 Perspektif Keuangan (<i>Financial</i>)	39
2.4.2.2 Perspektif Pelanggan.....	44
2.4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	49
2.4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	53
2.4.3 Keunggulan Pengukuran Kinerja Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	57

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	60
3.2 Metode Penelitian.....	61
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	61
3.2.2 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	62
3.2.2.1 Jenis Data	62
3.2.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.2.3 Populasi dan Sampel	66
3.2.4 Operasionalisasi Variabel.....	67
3.2.5 Tahapan Penelitian	69
3.2.6 Metode Analisis	70
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	72
3.2.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	75
4.1.1 Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan.....	75
4.1.2 Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal, Pembelajaran dan Pertumbuhan, Serta Pelanggan	79
4.1.2.1 Karakteristik Responden	80

4.1.2.2 Pengujian Instrumen	83
4.1.2.3 Tanggapan-Tanggapan Responden	85
4.1.3 Perhitungan <i>Balanced Scorecard</i>	93
4.2 Pembahasan.....	96
4.2.1 Analisis Penilaian Kinerja Setiap Perspektif.....	96
4.2.2 Analisis Penilaian Kinerja Bank dengan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ikhtisar Data Keuangan Bank BTN	9
Tabel 1.2	Perolehan Laba Bank BTN	9
Tabel 1.3	Studi Empiris.....	19
Tabel 2.1	Tingkat Kepuasan dan Penilaian.....	47
Tabel 2.2	Kelompok dan Kategori Penilaian	48
Tabel 2.3	Tingkat Kepuasan dan Penilaian.....	51
Tabel 2.4	Kelompok dan Kategori Penilaian	52
Tabel 2.5	Tingkat Kepuasan dan Penilaian.....	55
Tabel 2.6	Kelompok dan Kategori Penilaian	55
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	68
Tabel 3.2	Kriteria Standar Penilaian Kinerja	71
Tabel 4.1	Posisi dan Perkembangan ROA BTN Tahun 2014-2018.....	75
Tabel 4.2	Predikat Kesehatan Bank Berdasarkan ROA.....	76
Tabel 4.3	Posisi dan Perkembangan BOPO BTN Tahun 2014-2018	76
Tabel 4.4	Predikat Kesehatan Bank Berdasarkan BOPO.....	77
Tabel 4.5	Posisi dan Perkembangan CAR BTN Tahun 2014-2018.....	77
Tabel 4.6	Predikat Kesehatan Bank Berdasarkan CAR.....	78
Tabel 4.7	Posisi dan Perkembangan LDR BTN Tahun 2014-2018.....	78
Tabel 4.8	Predikat Kesehatan Bank Berdasarkan LDR	79
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Kelompok A Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Kelompok A Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Kelompok A Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	81
Tabel 4.12	Karakteristik Responden Kelompok A Berdasarkan Masa Kerja.....	81
Tabel 4.13	Karakteristik Responden Kelompok B Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82

Tabel 4.14 Karakteristik Responden Kelompok B Berdasarkan Usia	82
Tabel 4.15 Karakteristik Responden Kelompok B Berdasarkan Pendidikan Terakhir	82
Tabel 4.16 Karakteristik Responden Kelompok B Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	84
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.19 Rentang Nilai Jawaban Responden	86
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Proses Bisnis Internal	87
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Pembelajaran dan Pertumbuhan	88
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif Pelanggan	89
Tabel 4.23 Pengukuran Bobot dan Bobot Indikator.....	90
Tabel 4.24 Pengukuran Skor Tertimbang Maksimum	91
Tabel 4.25 Pengukuran Jumlah Skor Indikator	91
Tabel 4.26 Perhitungan Nilai Akhir Total.....	92
Tabel 4.27 Nilai Akhir Total (<i>Total Score</i>).....	92
Tabel 4.28 Kriteria Standar Penilaian Kinerja	92
Tabel 4.29 Kriteria Kinerja Keuangan	93
Tabel 4.30 Nilai Akhir Total (<i>Total Score</i>).....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran Konseptual Penelitian.....	13
Gambar 2.1	Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	38
Gambar 2.2	Model Generik Rantai Nilai Internal.....	51
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	69
Gambar 4.1	Garis Kontinum.....	86