

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TRANSLITERASI .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Kajian Pustaka .....	11
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Kegunaan Hasil Penelitian .....	14
G. Definisi Operasional .....	15
H. Metode Penelitian.....	16
I. Sistematika Pembahasan .....	20
BAB II PENINGKATAN KINERJA DENGAN PENDEKATAN <i>BALANCED SCORECARD</i> .....	22
A. Kinerja .....	22
1. Pengertian Kinerja.....	22

2.	Tujuan Dan Manfaat Pengukuran Kinerja .....	24
3.	Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja.....	24
B.	<i>Balanced Scorecard</i> .....	25
1.	Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	25
2.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
3.	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	32
a.	Perspektif keuangan.....	32
b.	Perspektif Pelanggan .....	34
c.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	36
d.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	39
<b>BAB III GAMBARAN UMUM TOUR &amp; TRAVEL LINTAS DARFIQ</b>		
<b>DALAM PERSPEKTIF <i>BALANCED SCORECARD</i>.....</b>		
A.	Sejarah Berdirinya Lintas Darfiq .....	43
B.	Profil Lintas Darfiq .....	44
C.	Visi Misi Lintas Darfiq .....	45
1.	Visi.....	45
2.	Misi .....	45
D.	Struktur Organisasi .....	46
E.	Produk Lintas Darfiq.....	46
F.	Implementasi Konsep <i>Balanced Scorecard</i> Terhadap Tour & Travel Lintas Darfiq.....	48
1.	Perspektif keuangan.....	48
2.	Perspektif Pelanggan .....	49
3.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	52
4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	53
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>		
A.	Analisis <i>Balanced Scorecard</i> Pada Lintas Darfiq .....	57
1.	Perspektif keuangan.....	57
2.	Perspektif Pelanggan .....	58
3.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	60

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Halaman

1.1 Perbandingan 4 perspektif Lintas Darfiq periode 2013-2015 .....	8
1.2 Kajian Pustaka .....	12
2.1 Sifat Atribusi Dalam Analisis Kinerja .....	23
3.1 Profil Tour & Travel Lintas Darfiq .....	44
3.2 Hasil Perhitungan Perspektif Keuangan.....	49
3.3 Jumlah Pemerolehan Pelanggan Lintas Darfiq Periode 2013-2015 .....	50
3.4 Hasil Wawancara Dengan Pelanggan Lintas Darfiq .....	51
3.5 Data Karyawan Lintas Darfiq Priode 2013-2015.....	54
4.1 Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
2.1 Tiga Tahapan dalam Perspektif Bisnis Internal .....	39
2.2 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	42
3.1 Struktur Organisasi Lintas Darfiq .....	46