

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Anggaran	7
2.1.2 Konsep Anggaran Kinerja	8
a. Keunggulan Anggaran Kinerja	9
b. Kelemahan Anggaran Kinerja	9
2.1.3 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	10
a. Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	12
1) Perspektif Keuangan (<i>Financial Perspective</i>)	12
2) Perspektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>)	13
3) Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Internal Business Process Perspektif</i>)	14

4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (<i>Learning and Growth Perspective</i>)	16
b. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	17
c. Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.4 Pengukuran Kinerja Menyeluruh Perusahaan	20
2.1.5 Pengukuran Kinerja	21
a. Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Pendekatan Kinerja	22
b. Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan <i>Balanced</i> <i>Scorecard</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	26
3.1.1 Jenis Data	26
3.1.2 Sumber Data	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.4 Definisi Konseptual.....	27
3.5 Analisis Data	30
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah	31
BAB 4. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1 Obyek Penelitian	32
4.1.2 Sejarah Perkembangan Perusahaan	32
4.1.3 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	34
4.1.4 Program-Program PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Jember.....	35

a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	36
b. Jaminan Kematian (JK)	36
c. Jaminan Hari Tua (JHT)	37
d. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK)	38
4.1.5 Struktur Organisasi	39
4.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan Sebelum Penerapan	
<i>Balanced Scorecard</i>	40
4.2.1 Penetapan Sasaran Kerja Kuantitatif	40
a. Sasaran Utama	40
1) Pendataan Potensi PWBD	40
2) Kepesertaan	42
3) Penerimaan Iuran	43
4) Pelayanan Jaminan	46
5) Proses <i>Clean Up Data</i>	49
6) Penyelesaian D/PSJHT	49
7) Produktivitas Karyawan	51
8) Jumlah Ketidakhadiran	52
9) Pemenuhan Sarana dan Prasarana	53
10) Lain-lain	54
b. Sasaran Tambahan	56
4.2.2 Penetapan Sasaran Kerja Kualitatif	57
4.2.3 Penetapan Sasaran Pendukung	59
4.3 Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan	
<i>Balanced Scorecard</i>	60
4.3.1 Perspektif Keuangan	63
a. Peningkatan Penerimaan Iuran	64
b. Peningkatan Efektivitas & Efisiensi Biaya	67
c. Peningkatan Penerimaan Hasil Investasi	68

d. Peningkatan Kolektibilitas Iuran.....	70
4.3.2 Perspektif Peserta	72
a. Peningkatan Perluasan Kepesertaan	73
b. Peningkatan Pelayanan	75
c. Peningkatan Loyalitas Peserta	76
4.3.3 Perspektif Proses Internal	78
a. Peningkatan Kualitas Pelayanan	80
b. Peningkatan Tanggung Jawab Sosial	81
4.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	83
a. Modal SDM	84
b. Modal Teknologi Informatika	86
c. Modal Organisasi/Tingkat Kepatuhan	88
4.4 Analisis Deskriptif Komparatif	91
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	