Daftar Isi

Lembar Pengesahan ..... **i**
Lembar Pernyataan ..... **ii**
Abstrak ..... **iii**
Kata Pengantar ..... **iv**
Daftar Isi ..... **vi**
Daftar Tabel ..... **ix**
Daftar Gambar ..... **x**
Daftar Lampiran ..... **xi**
Bab 1 Pendahuluan **1**
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 5
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.4. Asumsi dan Pembatasan Masalah 5
1.5. Sistematika Penulisan 5

Bab 2 Landasan Teori **8**
2.1. Sistem Pengukuran Kinerja 8
2.1.1. Definisi Kinerja 8
2.1.2. Kelemahan Pengukuran Kinerja 9
2.1.3. Sistem Pengukuran Kinerja 9
2.1.4. Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja 10
2.2. Sistem Penilaian Kinerja Menggunakan Pendekatan *Balance Scorecard* 11
2.2.1. Sejarah Singkat *Balance Scorecard* 11
2.2.2. Definisi Balance Scorecard 12
2.2.3. Kelebihan dan Kekurangan *Balance Scorecard* 12
2.2.4. Perbandingan *Balance Scorecard* dengan Pengukuran Kinerja Keuangan Tradisional 13
2.2.5. Proses Penyusunan *Balance Scorecard* 18
2.2.6. Empat Perspektif *Balance Scorecard* 18

2.2.6.1. Perspektif Keuangan 18
2.2.6.2. Perspektif Pelanggan 20
2.2.6.3. Perspektif Proses Bisnis Internal 22
2.2.6.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 23
2.2.6.5. Integrasi Empat Perspektif dalam *Balance Scorecard* 24
2.3. Integrasi Program *Six Sigma* dengan *Balance Scorecard* 25
2.3.1. Memahami Konsep Dasar *Six Sigma* 25
2.3.2. Metrik dan Pengukuran *Six Sigma* 26
2.3.3. Dasar Statistik *Six Sigma* 28
2.3.4. Metodologi *Six Sigma* 29
2.4. Kerangka Berfikir 33
2.4.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan 33

Bab 3 Metodologi Penelitian 34
3.1. *Flowchart* Penelitian 34
3.2. Langkah-langkah Penelitian 36

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data 45
4.1. Pengumpulan Data 45
4.1.1. Data Umum Perusahaan 45
4.1.1.1. Gambaran Umum PT INTI (Persero) 45
4.1.1.2. Sejarah Perkembangan PT INTI (Persero) 45
4.1.1.3. Struktur Organisasi PT INTI (Persero) 48
4.1.2. Menentukan Populasi dan Sampel Untuk Sebaran Kuesioner Pelanggan dan Karyawan 49
4.1.3. Data Penelitian Berdasarkan Empat Perspektif *Balance Scorecard* 50
4.1.3.1. Perspektif Keuangan 50
4.1.3.2. Perspektif Pelanggan 51
4.1.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal 55
4.1.3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 57
4.2. Pengolahan Data 62
4.2.1. Siklus DMAIC 62

4.2.1.1. *Define* 62
4.2.1.2. *Measure* 63
4.2.1.2.1. Pengolahan Data Berdasarkan Empat Perspektif BSC 63
4.2.1.2.2. Perhitungan Nilai *Balance Scorecard* Masing-masing Perspektif 74
4.2.1.2.3. Penentuan Critical To Quality 75
4.2.1.2.4. Pengukuran Kapabilitas Proses 76
4.2.1.3. *Analyze* 77

Bab 5 Analisis 79
5.1. Penilaian Kinerja Perusahaan Berdasarkan Konsep BSC dan S*ix Sigma.* 79
5.1.1. Perspektif Keuangan 79
5.1.2. Perspektif Pelanggan 79
5.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal 80
5.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 80
5.2. Faktor-faktor Yang Menghambat Pencapaian Target Kinerja Berdasarkan Konsep BSC dan *six sigma.* 81

Bab 6 Kesimpulan 83
6.1. Kesimpulan 83
6.2. Saran 84

Daftar Pustaka

Lampiran