DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK i

***ABSTRAC*T** ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR GAMBAR..... x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN..... xii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 10

1.4 Kegunaan Penelitian..... 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 13

2.1.1 *Balanced Scorecard* 13

2.1.1.1 Pengertian *Balanced Scorecard* 13

2.1.1.2 Perspektif *Balanced Scorecard* 22

2.1.1.3 Implementasi *Balanced Scorecard* 32

2.1.1.4 Karakteristik *Balanced Scorecard* 34

2.1.2 Pengembangan Usaha 36

2.1.2.1 Pengertian Pengembangan Usaha 36

2.1.2.2 Teknik Pengembangan Usaha 39

2.1.2.3 Laba Ditahan 41

2.1.3 Hubungan *Balanced Scorecard* Dengan Pengembangan Usaha 42

2.2 Kerangka Pemikiran 44

2.3 Hipotesis 50

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 51

3.2 Metode Penelitian 51

3.2.1 Desain Penelitian 52

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 54

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 57

3.2.3.1 Sumber Data 57

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 57

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 58

3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 60

3.2.5.1 Rancangan Analisis 60

3.2.5.2 Uji Hipotesis 60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69

4.1 Hasil Penelitian 69

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 69

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) 69

4.1.1.2 Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero) 72

4.1.3 *Job Description* 74

4.1.4 Kegiatan Perusahaan 77

4.2 Pembahasan 81

4.2.1 Analisis Kualitatif 81

4.2.1.1 Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* Pada

PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 81

4.2.1.2 Analisis Pengembangan Usaha pada

PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 102

4.2.2 Analisis Kuantitatif 105

4.2.2.1 Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* dan Pengaruhnya Terhadap Pengembangan Usaha . 105

4.2.2.2 Pengujian Hipotesis 118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 123

5.1 Kesimpulan 123

5.2 Saran 124

DAFTAR PUSTAKA 126

LAMPIRAN-LAMPIRAN 128

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 144