

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN/PENGESAHAN PENGUJI ...	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11

2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.1.1.1 Perspektif Keuangan	13
2.1.1.2 Perspektif Pelanggan.....	15
2.1.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	18
2.1.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	20
2.1.2 Kinerja Pegawai	23
2.1.2.1 Pengukuran Kinerja.....	24
2.1.2.2 Tujuan Pengukuran Kinerja	25
2.1.2.3 Indikator Kinerja	27
2.1.2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Metode yang Digunakan	36
3.2 Desain Penelitian	36
3.3 Operasional Variabel.....	38
3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data	38

3.5 Populasi dan Sampel	40
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian	43
BAB IV PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi	44
4.1.1.1 Alamat Kantor	44
4.1.1.2 Visi Misi Perusahaan	44
4.1.1.3 Nilai dan Budaya Perusahaan	45
4.1.1.4 Produk dan Layanan	47
4.1.2 Analisa Deskriptif Data Responden	63
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden	64
4.1.2.2 Jenjang Pendidikan Responden.....	64
4.1.2.3 Usia Responden.....	65
4.1.2.4 Jabatan Responden.....	66
4.1.3 Analisis Deskripsi Variabel yang Diteliti	66

4.1.3.1 Analisis Deskripsi Variabel (X) Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i> (BSC) di Bank Bjb Cabang Banjar	69
4.1.3.2 Analisis Deskripsi Variabel (Y) Pengukuran Kinerja Pegawai	85
4.1.4 Uji Validitas	101
4.1.5 Uji Reliabilitas	102
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	103
4.1.6.1 Uji Normalitas	103
4.1.6.2 Uji Multikoleniaritas	104
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas	105
4.1.7 Uji Hipotesis	106
4.1.7.1 Analisis Regresi Linier	107
4.1.7.2 Hasil Pengujian Hipotesis	108
4.1.7.2.1 Koefisien Determinasi	108
4.2. Pembahasan	109
4.2.1 Pengaruh Pengukuran BSC Terhadap Kinerja	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	112

5.1 Simpulan	112
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Bank bjb Tahun 2023.....	2
Tabel 1.2 Laporan hasil kinerja bjb Cab Pangandaran TW 2 Tahun 2023	5
Tabel 2.1 Penelitian yang relevan	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian	63
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	64
Tabel 4.3 Jenjang Pendidikan Responden.....	64
Tabel 4.4 Usia Responden	65
Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Pertumbuhan Pendapatan	67
Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Efisiensi Biaya Operasional ...	67
Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Modal.....	68
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Laba Bersih.....	68
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Efektivitas Aktiva.....	69
Tabel 4.11 Hasil Pengukuran Kepuasan Pelayanan Nasabah	70

Tabel 4.12 Hasil Pengukuran Pelayanan Bagi Nasabah	70
Tabel 4.13 Hasil Pengukuran Menjaga Hubungan Baik.....	71
Tabel 4.14 Hasil Pengukuran Menerima Keluhan Nasabah	71
Tabel 4.15 Hasil Pengukuran Meminta Maaf Kepada Nasabah	72
Tabel 4.16 Hasil Pengukuran Inovasi dan Pengembangan..	73
Tabel 4.17 Hasil Pengukuran Resiko Tingkat Kegagalan Produk.....	73
Tabel 4.18 Hasil Pengukuran Update Perbaikan	74
Tabel 4.19 Hasil Pengukuran Sistem Informasi.....	75
Tabel 4.20 Hasil Pengukuran Keakuratan Informasi	75
Tabel 4.21 Hasil Pengukuran Fasilitas Bekerja	76
Tabel 4.22 Hasil Pengukuran Kesempatan Pegawai.....	77
Tabel 4.23 Hasil Pengukuran Jenjang Karier Pegawai	77
Tabel 4.24 Hasil Pengukuran Kebebasan Mengemukakan Pendapat	78
Tabel 4.25 Hasil Pengukuran Pemahaman Pegawai	79
Tabel 4.26 Hasil Pengukuran Inovasi Budaya Perusahaan..	79
Tabel 4.27 Hasil Pengukuran Penerapan Transparansi.....	80

Tabel 4.28 Hasil Pengukuran Ketaatan Manajemen	80
Tabel 4.29 Hasil Rekapitulasi Pengukuran BSC	81
Tabel 4.30 Interpretasi Perhitungan Skor	84
Tabel 4.30 Hasil Pengukuran Kemampuan Pegawai	84
Tabel 4.31 Hasil Pengukuran Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan	86
Tabel 4.32 Kemampuan Pegawai Bekerja Dengan Jujur.....	86
Tabel 4.33 Kemampuan Pegawai Bekerja Dengan Tanggung Jawab.....	87
Tabel 4.34 Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan di Waktu Lembur.....	88
Tabel 4.35 Hasil Pengukuran Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan yang Belum Selesai.....	88
Tabel 4.36 Kemampuan Pegawai Bekerja Melebihi Target	89
Tabel 4.37 Hasil Pengukuran Ketelitian Pegawai	90
Tabel 4.38 Hasil Pengukuran Ketepatan Waktu Pegawai ...	90
Tabel 4.39 Hasil Pengukuran Pegawai Bekerja Tidak Terburu- buru	91
Tabel 4.40 Hasil Pengukuran Kemampuan	

Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu ...	92
Tabel 4.41 Pegawai Tidak Pulang Sebelum Waktunya	92
Tabel 4.42 Pegawai Tidak Meninggalkan Meja Kerja	93
Tabel 4.43 Pegawai Bekerja Tanpa <i>Gedget</i>	94
Tabel 4.44 Kemampuan Pegawai Mengontrol <i>Mood</i>	94
Tabel 4.45 Kemampuan Pegawai Tidak Mengganggu Rekan Kerja	95
Tabel 4.46 Kemampuan Pegawai Bekerja Tanpa Bantuan .	96
Tabel 4.47 Hasil Pengukuran Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan	96
Tabel 4.48 Hasil Pengukuran Pegawai Bekerja Dengan Senang Hati	97
Tabel 4.49 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kinerja	98
Tabel 4.50 Interpretasi Perhitungan Skor	101
Tabel 4.51 Hasil Uji Validitas (X)	100
Tabel 4.52 Hasil Uji Validitas (Y)	101
Tabel 4.53 Hasil Uji Validitas	102
Tabel 4.54 Hasil Uji Reliabilitas (X)	102
Tabel 4.55 Hasil Uji Reliabilitas (Y)	103

Tabel 4.56 Hasil Uji Normalitas	104
Tabel 4.57 Hasil Uji Multikoleniaritas	105
Tabel 4.58 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	107
Tabel 4.59 Hasil Uji Hipotesis	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	106
Gambar 4.2 Hubungan Struktural Antar Variabel	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian

1.1 Surat Kesediaan Responden

1.2 Angket Penelitian

Lampiran 2 Dokumen Penelitian

2.1 Tabulasi Data

2.2 Hasil Uji Validitas Variabel (X)

2.3 Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

2.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X)

2.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y)

2.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

2.7 Hasil Uji Regresi

2.8 Hasil Koefisien Determinasi