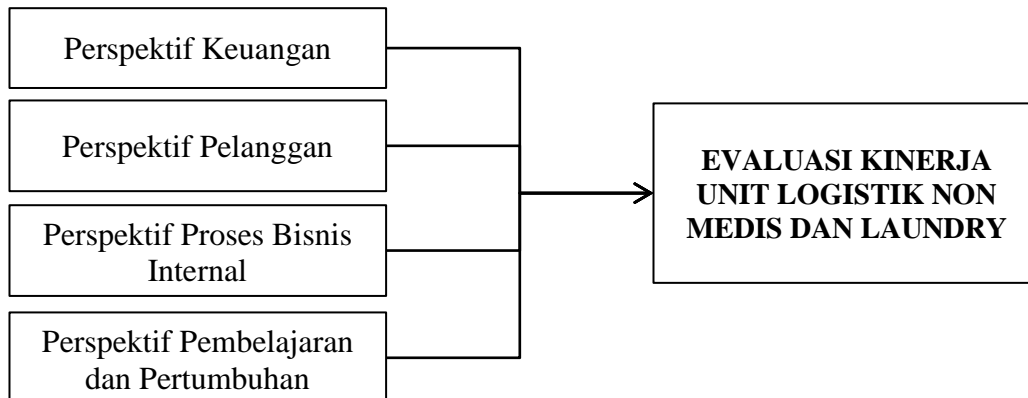


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1. Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual (Sumber: Kaplan dan Norton, 1992)

3.2. Penjelasan Kerangka Konsep

Pengukuran kinerja unit logistik non medis dan laundry dilakukan dengan pendekatan 4 perspektif *Balanced Scorecard* (BSC) yaitu :

1. Perspektif Keuangan : Evaluasi kinerja yang akan diukur pada perspektif keuangan ialah barang yang rusak.
2. Perspektif Pelanggan : Evaluasi kinerja yang akan diukur pada perspektif pelanggan ialah kepuasan pelanggan.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal : Evaluasi kinerja yang akan diukur pada perspektif proses bisnis internal ialah akurasi stok.
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Learning and Growth*)

Evaluasi kinerja yang akan diukur pada perspektif proses bisnis internal ialah absensi karyawan, evaluasi *Job Description* dan kepuasan karyawan.