

DAFTAR ISI

ABSTRAK	<i>i</i>
ABSTRACT	<i>iv</i>
LEMBAR PENGESAHAN	<i>vi</i>
KATA PENGANTAR	<i>viii</i>
DAFTAR ISI	<i>ix</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>xii</i>
DAFTAR TABEL	<i>xiii</i>
DAFTAR SINGKATAN	<i>xv</i>
DAFTAR ISTILAH	<i>xvi</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xvii</i>
BAB 1 PENDAHULUAN	<i>1</i>
I.1 Latar Belakang	<i>1</i>
I.2 Rumusan Masalah	<i>7</i>
I.3 Tujuan Penelitian	<i>8</i>
I.4 Manfaat Penelitian	<i>8</i>
I.5 Ringkasan Sistematika Penulisan Laporan	<i>8</i>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<i>10</i>
II.1 Literatur Terkait	<i>10</i>
II.1.1 Pengukuran Kinerja	<i>10</i>
II.1.2 Manfaat Pengukuran Kinerja	<i>10</i>
II.1.3 Analisis SWOT	<i>11</i>
II.1.4 Matrix TOWS	<i>12</i>
II.1.5 Balanced scorecard	<i>12</i>
II.1.6 Key Kinerja Indicator (KPI)	<i>13</i>
II.1.7 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	<i>14</i>
II.1.8 Analytical Hierarchy Process (AHP)	<i>14</i>
II.2.2 Perbandingan Kelebihan dan Kelemahan Tiga Sistem Pengukuran Kinerja	<i>15</i>
II.2.1 Penelitian-Penelitian Yang Menggunakan Metode <i>Balanced scorecard</i>	<i>21</i>
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	<i>28</i>
III.1 Model Konseptual	<i>28</i>
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	<i>29</i>

III.3	Batasan dan Asumsi Penelitian	31
III.4	Identifikasi Sistem Terintegrasi	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		33
IV.1	Pengumpulan Data.....	33
IV.1.1	Profil PT PMB	33
IV.1.2	Struktur Organisasi	34
IV.2	Pengolahan Data	37
IV.2.1	Penyusunan Matriks TOWS	37
IV.2.2	Penentuan Sasaran Strategis.....	39
IV.2.3	<i>Strategy Map</i>	44
IV.2.4	Sasaran Strategi dan KPI.....	46
IV.2.5	<i>KPI Properties</i>	47
IV.3	Pengukuran Kinerja	55
IV.3.1	Perspektif Keuangan.....	55
IV.3.2	Perspektif Pelanggan	55
IV.3.3	Pengukuran Kinerja Bisnis Internal Proses	65
IV.3.4	Pengukuran Kinerja Perspektif Learning & Growth	68
IV.3.5	Pembobotan Menggunakan Analytical Hierarchy Process	73
IV.4	Hasil Pengukuran Kinerja <i>Balanced scorecard</i>	77
IV.4.1	Mengukur Bobot Indikator & Kinerja Masing-Masing Indikator	77
IV.4.2	Penentuan Total Skor Kinerja PT PMB	78
BAB V ANALISIS.....		80
V.1	Verifikasi dan Validasi	80
V.1.1	Verifikasi	80
V.1.2	Validasi	81
V.2	Analisis Rancangan Pengukuran Kinerja Dengan <i>Balanced scorecard</i>	82
V.2.1	Analisis Perspektif Keuangan	86
V.2.2	Analisis Perspektif Pelanggan.....	86
V.2.3	Analisis Perspektif Internal Bisnis Proses	87
V.2.4	Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	88
V.2.5	Total Skor Kinerja Ke Empat Perspektif.....	89
V.3	<i>Usulan Perbaikan</i>	90
V.3.1	Usulan Perbaikan KPI Peningkatan Penjualan, <i>Customer Retention</i> dan <i>Customer Acquisition</i>	92
V.3.3	Usulan Perbaikan KPI Jumlah Pengunjung <i>Website</i> Penjualan.....	95

V.3.4 Usulan Peningkatan KPI Sertifikat Sampai Tepat Waktu	96
<i>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</i>	98
VI.1 Kesimpulan.....	98
VI.2 Saran	98
<i>DAFTAR PUSTAKA.....</i>	99