

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	i
DAFTAR SINGKATAN	i
DAFTAR ISTILAH	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	3
I.3. Tujuan Penelitian	3
I.4. Batasan Masalah	3
I.5. Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Usaha Mikro Kecil Menengah.....	6
II.2 Usaha Kecil dan Menengah	7
II.3 Sumber Daya Manusia.....	8

II.4 Kinerja	8
II.5 Visi.....	8
II.6 Misi.....	9
II.7 <i>Balance Scorecard</i>	9
II.8 Analytical Hierarchy Process (AHP).....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
III.1 Model Konseptual	14
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	16
III.2.1 Tahap Penelitian Awal.....	17
III.2.2 Metode Pengumpulan data.....	18
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	19
III.2.4 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	20
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	22
IV.1 Profil Dinas	22
IV.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Dinas	22
IV.3 Strategi Map.....	23
IV.4 Perancangan Model <i>Balanced Scorecard</i>	26
IV.4.1 Perspektif <i>Financial</i>	26
IV.4.2 Perspektif <i>Customer</i>	27
IV.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	29
IV.4.4 Perspektif Learning and Growth.....	30
IV.5 <i>Lag Indicator</i> dan <i>Lead Indicator</i>	34
IV.6 Pembobotan Menggunakan AHP.....	36
IV.6.1 Contoh Perhitungan AHP	36
IV.7 Pengukuran Kinerja Dinas Koperasi dan UKM.....	40

IV.7.1 Contoh Implementasi Pengukuran Kinerja.....	40
BAB V ANALISIS	45
V.1 Analisis 4 Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	45
V.2 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja	46
V.2.1 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja Perspektif <i>Financial</i>	46
V.2.2 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja Perspektif <i>Customer</i>	48
V.2.3 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja Perspektif Bisnis Internal	49
V.2.4 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja Perspektif <i>Learning and Growth</i>	50
V.3 Analisis Indikator Kinerja Berdasarkan Bobot Keseluruhan	51
BAB VI KESIMPULAN	54
VI.1 Kesimpulan	54
VI.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN A	57
LAMPIRAN B	65
LAMPIRAN C	70