

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I Pendahuluan	xiv
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Penelitian.....	9
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II Landasan Teori.....	12
II.1 Definisi Kinerja	12
II.2 Manajemen Kinerja	12
II.3 Tujuan Manajemen Kinerja.....	13
II.4 Pengukuran Kinerja.....	13
II.5 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	14
II.6 Kriteria Sistem Pengukuran Kinerja	15
II.7 <i>Balance Scorecard</i>	16
II.8 Alasan Penggunaan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	19
II.9 Tujuan dan Manfaat <i>Balance Scorecard</i>	19
II.10 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	20
II.11 <i>Balance Scorecard</i> Sebagai Sistem Manajemen Strategis	22
II.12 Perspektif dalam <i>Balance Scorecard</i>	23

II.13 Tahap Perancangan <i>Balanced Scorecard</i>	28
II.14 Analisis SWOT	28
II.15 <i>Analitycal Hierarchy Process</i> (AHP).....	30
II.16 <i>Objectives Matrix</i> (OMAX)	34
II.17 Penelitian Terdahulu	36
BAB III Metodologi Penelitian.....	41
III.1 Model Konseptual	41
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	41
III.2.1 Tahap Pendahuluan	44
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	44
III.2.3 Tahap Perancangan <i>Balanced Scorecard</i>	46
III.2.4 Analisis Rancangan <i>Balanced Scorecard</i>	51
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	51
BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	52
IV.1 Objek Penelitian.....	52
IV.1.1 Profil Perusahaan	52
IV.1.2 Visi Misi Perusahaan	52
IV.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	53
IV.2 Pengumpulan Data.....	54
IV.2.1 Pengukuran Kinerja <i>Existing</i> Perusahaan	54
IV.2.2 Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal	56
IV.2.3 Formulasi Strategi	62
IV.3 Pengolahan Data	63
IV.3.1 Penentuan Sasaran Strategis.....	63
IV.3.2 Peta Strategi	67
IV.3.3 Perumusan KPI (<i>Key Performance Indicator</i>).....	67
IV.3.4 Pembobotan dan Uji Konsistensi	74
IV.4 Implementasi Model Sistem Manajemen Kinerja	82
BAB V Pembahasan dan Analisis.....	88
V.1 Analisis Rancangan Sistem Manajemen Kinerja dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	88
V.1.1 Perspektif Keuangan (<i>Financial</i>)	89
V.1.2 Perspektif Pelanggan (<i>Customer</i>).....	90
V.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Internal Process</i>).....	90

V.1.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (<i>Learning and Growth</i>)	91
V.2 Analisis Hasil Implementasi Pengukuran Rancangan Sistem Manajemen Kinerja.....	92
V.2.1 Analisis Perspektif.....	92
V.2.2 Analisis KPI	93
V.2.3 Analisis KPI Bertanda Hijau	96
V.2.4 Analisis KPI Bertanda Kuning	96
V.2.5 Analisis KPI Bertanda Merah.....	97
V.3 Analisis Hubungan Kinerja antar Perspektif.....	99
V.4 Perbandingan Pengukuran Kinerja Eksisting Dengan Pengukuran Menggunakan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	99
BAB VI Kesimpulan dan Saran	103
VI.1 Kesimpulan	103
VI.2 Saran	103
VI.2.1 Saran Bagi Perseroan	103
VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	107