

Daftar Isi

Bab I	1
Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
Kajian Pustaka	9
II.1. Pengertian UKM	9
II.2. Manajemen Kinerja	9
II.3. Key Performance Indicator (KPI)	11
II.4. Pengukuran Sistem Kinerja	12
II.4.1. Integrated Performnce Measurements Systems	12
II.5. Perbandingan antara BSC, Performance Prism, IPMS (Manajemen), dan IPMS (Pengukuran)	18
II.6. Analytical Hierarchy Process	18
II.8. Diagram Pareto	20
II.9. Perbandingan Penelitian Sebelumnya	21
Bab III	22
Metodologi Penelitian	22
III.1. Model Konseptual	22
III.2. Sistematika Pemecahan Masalah	23
III.2.1 Tahap Identifikasi dan Penelitian Masalah	24
III.2.2 Studi Pendahuluan dan Lapangan	25
III.2.3 Studi Literatur dan Jurnal	25
III.2.4 Perumusan Masalah	25
III.2.5 Tujuan dan Batasan Penelitian	26
III.2.6 Identifikasi Level Bisnis	26

III.2.7	Identifikasi Kebutuhan Data	26
III.2.8	Stakeholder Requirements	27
III.2.9	Stakeholder Objectives	27
III.2.10	KPI	27
III.2.11	Pembobotan KPI	28
III.2.12	Simulasi	28
III.2.13	Kesimpulan dan Saran	28
Bab IV		29
Pengumpulan dan Pengolahan Data		29
IV. 1	Pengumpulan Data	29
IV.1.1	Data Eksisting	29
IV. 2	Perbandingan Stakeholder Requirements	32
IV.2.1	Requirements Pelanggan	32
V.3.1.	Requirements Karyawan	34
V.3.2.	Requirements Pengelola	36
IV.3.	Stakeholder Objectives	36
IV.3.1	Objectives Pelanggan	37
IV.3.2	Objectives Karyawan	37
IV.3.3	Objectives Pengelola	39
IV.4.	KPI Stakeholder	40
IV.4.1	KPI Pelanggan	40
IV.4.2	KPI Karyawan	40
IV.4.3	KPI Pengelola	41
IV. 5	Validasi KPI	42
IV. 6	Pembobotan Perspektif	42
IV. 7	Pembobotan KPI setiap Stakeholder	43
IV.8.	Penentuan KPI Prioritas Stakeholder	46
Bab V		52
Analisis		52
V.1	Pemilihan Lingkup IPMS	52
V.1.1	Pemilihan Stakeholder	52
V.2	Hasil Penentuan Prioritas KPI	52

<u>V.3</u>	<u>Simulasi KPI</u>	54
<u>V.3.1.</u>	<u>Manajemen Kinerja Eksisting</u>	55
<u>V.3.3.</u>	<u>Manajemen Kinerja menggunakan IPMS</u>	56
<u>V.4</u>	<u>Perbandingan hasil simulasi KPI</u>	60
<u>V.5</u>	<u>Perbandingan dengan penelitian terdahulu</u>	60
<u>Bab VI</u>		61
<u>Kesimpulan dan Saran</u>		61
<u>VI.1</u>	<u>Kesimpulan</u>	61
<u>VI.2</u>	<u>Saran</u>	62
<u>Daftar Pustaka</u>		63