

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I 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 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1. Konsep Misi, Visi, dan Tujuan.....	9
II.1.1. Misi	9
II.1.2. Visi	9
II.1.3. Tujuan	9
II.2. Kinerja dan Penilaian Kinerja Perusahaan	10

II.3.	Manajemen Kinerja	12
II.3.1.	Metode Manajemen Kinerja.....	12
II.4.	Strength, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT)	14
II.5.	Deskripsi Metode <i>Balanced Scorecard</i>	16
II.5.1.	Konsep, Sejarah, dan Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	16
II.5.2.	Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	16
II.5.3.	Hubungan Sebab Akibat <i>Balance Scorecard</i>	18
II.5.4.	Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	19
II.5.5.	Perspektif-Perspektif dalam <i>Balance Scorecard</i>	19
BAB III	METODELOGI PENELITIAN	27
III.1.	Model Konseptual.....	27
III.2.	Sistematika Pemecahan Masalah	29
III.2.1.	Tahapan Penelitian Awal	31
III.2.2.	Tahapan Pengumpulan Data	32
III.2.2.1.	Data Eksisting Perusahaan	33
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
IV.1.	Profil Perusahaan	37
IV.1.1.	Sekilas Mengenai PT. Tunggal Inti Kahuripan.....	37
IV.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan	37
IV.1.3.	Struktur Organisasi	38
IV.2.	Pengumpulan Data.....	38
IV.2.1.	Identifikasi Kondisi Internal dan Eksternal Perusahaan Berdasarkan <i>Strength, Weakness, Oppurtunity, Threats (SWOT)</i>	38
IV.3.	Pengolahan Data	40

IV.3.1.	Penyusunan Matriks SWOT	40
IV.3.2.	Strategi Perusahaan Berdasarkan SWOT	41
IV.3.3.	<i>Critical Succes Factor</i>	43
IV.3.4.	<i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	48
IV.3.4.1.	<i>Key Performance Indicator</i> Perspektif Keuangan.....	49
IV.3.4.2.	<i>Key Performance Indicator</i> Perspektif Pelanggan	52
IV.3.4.3.	<i>Key Performance Indicator</i> Perspektif Proses Bisnis Internal	54
IV.3.4.4.	<i>Key Performance Indicator</i> Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	56
IV.3.5.	Peta Strategis.....	59
IV.3.6.	Pembobotan Menggunakan <i>Analytical Hierarchy Process</i>	62
IV.3.6.1.	Pembobotan Antar Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	62
IV.3.6.2.	Pembobotan Perspektif Keuangan.....	64
IV.3.6.3.	Pembobotan Perspektif Pelanggan	65
IV.3.6.4.	Pembobotan Perspektif Proses Bisnis Internal	66
IV.3.6.5.	Pembobotan Pertumbuhan dan Pembelajaran	66
BAB V	ANALISIS	68
V.1	Analisis Perancangan CSF dan KPI	68
V.1.1	Perspektif Keuangan	69
V.1.2	Perspektif Pelanggan.....	70
V.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	71
V.1.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	72
V.2	Analisis <i>Strategy Map</i>	74
V.2.1	Hubungan Antara Sasaran Strategi	74

V.2.2	Hubungan Antara <i>Critical Succes Factor</i>	75
V.2.3	Hubungan Antara <i>Key Performance Indicator</i>	76
V.3	Analisis Pembobotan Menggunakan AHP	77
V.4.	Analisis Perbandingan Penilaian Kinerja Eksisting dan Penilaian Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	80
V.5.	Analisis Perbandingan Perancangan Menggunakan BSC	84
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	87
VI.1.	Kesimpulan	87
VI.2.	Saran	88
VI.2.1.	Saran Bagi Perusahaan	88
VI.2.2.	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN A	91
LAMPIRAN B	106
LAMPIRAN C	112