

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
Bab II Landasan Teori	7
II.1 Visi	7
II.2 Misi	7
II.3 Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	7
II.4 <i>Balanced Scorecard</i>	8
II.4.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	8
II.4.2 Kerangka <i>Balanced Scorecard</i>	9
II.5 <i>Sink and Tuttel</i>	16
II.6 <i>SMART Performance</i>	17
II.7 Perbandingan Metode Pengukuran Kinerja	18
II.8 <i>Key Performance Indicators</i>	19

II.9	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	19
II.9.1	Kegunaan <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	20
II.9.2	Langkah – Langkah Penggunaan AHP	21
II.9.3	Proses Perhitungan AHP	21
II.10	<i>Rating Scale</i>	23
II.11	Penelitian Terdahulu	24
Bab III	Metodologi Penelitian	25
III.1	Model Konseptual	25
III.2	Sistem Pemecahan Masalah	26
III.2.1	Tahap Penelitian Awal	26
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	27
III.2.3	Tahap Pengolahan Data	28
III.2.4	Tahap Analisis dan Kesimpulan	30
Bab IV	Pengumpulan Dan Pengolahan Data	31
IV.1	Gambaran Umum Perusahaan	31
IV.1.1	Sejarah Perusahaan	31
IV.1.2	Tujuan Perusahaan	31
IV.2	Tahap Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja	31
IV.2.1	Visi, Misi dan Strategi Perusahaan	31
IV.3	Menjabarkan Visi dan Misi Perusahaan Berdasarkan Empat Perspektif	32
IV.3.1	Penentuan Sasaran Strategi Perusahaan	34
IV.4	Perancangan Peta Strategi	34
IV.5	Merumuskan <i>Key Performance Indicators</i>	38
IV.5.1	Penentuan Indikator Kinerja	38
IV.5.2	Penentuan <i>Lag Indicators</i> dan <i>Lead Indicators</i>	41
IV.5.3	Spesifikasi Indikator Kinerja	46
IV.6	Pembobotan Menggunakan AHP	53
IV.6.1	Perhitungan AHP	54
IV.7	Pengukuran Kinerja PT Trie Mukty Pertama Putra	62
IV.7.1	Pengukuran Indikator Pemacu Keberhasilan Perusahaan	63
IV.7.2	Pengukuran Kinerja Setiap Perspektif	65
IV.7.3	Pengukuran Kinerja Keseluruhan	66

Bab V	Analisis	67
V.1	Analisis Indikator Perancangan Pengukuran Kinerja	67
	V.1.1 Perspektif Keuangan	68
	V.1.2 Perspektif Pelanggan.....	70
	V.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	72
	V.1.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	74
V.2	Analisis Hubungan Indikator Pemacu Keberhasilan	77
V.3	Analisis Pembobotan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	78
V.4	Analisis Pembobotan Indikator Kinerja dan Pencapaian Target Perspektif Keuangan	80
	V.4.1 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja Perspektif Keuangan	80
	V.4.2 Analisis Pencapaian Target Pada Perspektif Keuangan.....	82
V.5	Analisis Pembobotan Indikator Kinerja dan Pencapaian Target Perspektif Pelanggan.....	83
	V.5.1 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja Perspektif Pelanggan	83
	V.5.2 Analisis Pencapaian Target Pada Perspektif Pelanggan	85
V.6	Analisis Pembobotan Indikator Kinerja dan Pencapaian Target Perspektif Proses Bisnis Internal	86
	V.6.1 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja Perspektif Proses Bisnis Intenal	86
	V.6.2 Analisis Pencapaian Target Pada Perspektif Proses Bisnis Internal	89
V.7	Analisis Pembobotan Indikator Kinerja dan Pencapaian Target Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	90
	V.7.1 Analisis Pembobotan Indikator Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	90
	V.7.2 Analisis Pencapaian Target Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	92
V.8	Analisis Pencapaian Perusahaan	93
V.9	Analisis Perbandingan Hasil Perancangan Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	94
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	96

VI.1	Kesimpulan	96
VI.2	Saran	97
	DAFTAR PUSTAKA.....	98
	LAMPIRAN A.....	101
	LAMPIRAN B.....	112
	LAMPIRAN C.....	120