

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 LatarBelakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 TujuanPenelitian.....	5
I.4 Batasan Penelitian.....	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	8
II.1 Visi, Misi dan Tujuan.....	8
II.2 Strategi .....	9
II.3 Kinerja.....	9
II.4 Pengukuran Kinerja.....	9
II.5 Metode Pengukuran Kinerja.....	10
II.6 Strategi SWOT .....	12
II.7 <i>Balanced Scorecard</i> .....	13

II.8 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	15
II.9 <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) .....	20
II.10 AHP ( <i>Analytical Hierarchy Process</i> ).....	21
II.11 Penelitian Terdahulu .....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
III.1 Model Konseptual.....	27
III.2 Sistematis Pemecahan Masalah .....	29
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	30
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	31
III.2.3 Tahap Pengolahan Data .....	32
III.2.4 Tahap Analisis dan Kesimpulan .....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	35
IV.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	35
IV.2 Pengumpulan Data.....	35
IV.2.1 Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal.....	35
IV.2.2 Posisi Bisnis Hotel.....	37
IV.2.3 Formulasi Strategi.....	39
IV.2.4 <i>Strategic Objective</i> .....	41
IV.2.5 <i>Strategy Map Balance Scorecard</i> .....	44
IV.2.6 Target.....	46
IV.2.7 Perumusan KPI.....	46
IV.2.8 Formulasi KPI.....	50
IV.2.9 Pembobotan AHP .....	55
BAB V PEMBAHASAN DAN ANALISIS .....	62

V.1 Analisis Rancangan Sistem Manajemen Kinerja dengan <i>Metode Balanced Scorecard</i> .....	62
V.1.1 Perspektif Keuangan .....	64
V.1.2 Perspektif Pelanggan.....	64
V.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	65
V.1.4 Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran .....	66
V.2 Analisis Pembobotan.....	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	68
VI.1 Kesimpulan .....	68
VI. 2 Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
Lampiran A <i>FOCUS GROUP DISCUSSION</i> (FGD) .....	72
Lampiran B Analisis Strategi SWOT.....	75
Lampiran C Rekapitulasi Kuesioner, Pembobotan, Uji Konsistensi, Normalisasi Bobot.....	78
STRUKTUR ORGANISASI .....	104