

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Kajian Pustaka.....	10
2.1.1. Performance Appraisal.....	10
2.1.2. <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	16
2.1.3. Metode Pengumpulan Data	18
2.2. Perbandingan Metode	21
2.3. Jurnal Terdahulu	21
2.3.1. Penelitian Toni Doolen, MAJ Mike Traxler, Ken McBride	22
2.3.2. Penelitian Prasanta Kumar Dey, Arijit Bhattacharya, William Ho	22
2.3.3. Penelitian Jim Bamford, David Ernst	23
2.3.4. Penelitian Sameer Kumar, Anthony C. Clemens, Ethan W. Keller	23
2.3.5. Penelitian Worapon Thanaraksakul, Busaba Phruksaphanrat	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Model Konseptual	25
3.2. Sistematika Penyelesaian Masalah	26
3.2.1. Tahapan Pendahuluann	27
3.2.2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	28

3.2.3.	Tahap Analisis Data.....	29
BAB 4	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	30
4.1.	Profil Perusahaan.....	30
4.1.1.	Sejarah Perusahaan	30
4.1.2.	Visi Misi dan Tujuan/Target Perusahaan.....	30
4.1.3.	Bagan Organisasi Perusahaan	31
4.1.4.	Bidang Bisnis dan Peran Mitra Bisnis dalam Perusahaan PT Telkomsat	31
4.2.	Pengumpulan Data.....	34
4.2.1.	Kondisi Eksisting Perusahaan	34
4.2.2.	Validasi Perspektif dan Sub-perspektif Penilaian Mitra Bisnis	34
4.3.	Pengolahan Data.....	37
4.3.1.	Pengolahan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	37
4.3.2.	Pengolahan Bobot Prioritas KPI.....	42
4.4.	Hasil Simulasi Model <i>Alliance Scorecard</i>	44
BAB 5	ANALISIS PENGOLAHAN DATA.....	49
5.1.	Analisis <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	49
5.1.1.	Perspektif <i>Quality</i>	50
5.1.2.	Perspektif <i>Cost</i>	51
5.1.3.	Perspektif <i>Delivery</i>	52
5.1.4.	Perspektif Customer Support.....	53
5.2.	Analisis Pembobotan dengan Metode AHP	54
5.3.	Analisis Simulasi Model <i>Alliance Scorecard</i>	58
5.4.	Implikasi Manajerial.....	59
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1.	Kesimpulan	60
6.2.1.	Bagi Perusahaan	61
6.2.2.	Bagi Penelitian Selanjutnya	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN A (PERHITUNGAN)		64
LAMPIRAN B (HASIL FGD).....		67
LAMPIRAN C (DOKUMEN SIMULASI).....		79
LAMPIRAN D (PENGISIAN KUESIONER)		80