

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Batasan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
II.1. Definisi Kinerja	11
II.2. Manajemen Kinerja	11
II.3. Tujuan Manajemen Kinerja	12
II.4. Pengukuran Kinerja	12
II.5. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	13
II.6. Kriteria Sistem Pengukuran Kinerja	14

II.7. Balance Scorecard.....	14
II.8. Alasan Penggunaan Metode Balanced Scorecard.....	18
II.9. Tujuan dan Manfaat Balance Scorecard	19
II.10. Keunggulan Balance Scorecard	20
II.11. Balance Scorecard Sebagai Sistem Manajemen Strategis	22
II.12. Perspektif dalam Balance Scorecard.....	24
II.13. Tahap Perancangan Balanced Scorecard.....	28
II.14. Analisis SWOT	29
II.15. Analytical Hierarchy Process (AHP)	
II.16. Objectives Matrix (OMAX)	35
II.17. Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
III.1. Model Konseptual	41
III.2. Sistematika Pemecahan Masalah	42
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	44
III.2.2. Tahap Pengumpulan Data	44
III.2.3. Tahap Perancangan Balanced Scorecard	45
III.2.4. Analisis Rancangan Balanced Scorecard	49
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	49
BAB IV HASIL PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	50
IV.1. Objek Penelitian.....	50
IV.1.1. Profil Perusahaan	50
IV.1.2. Visi Misi Perusahaan	51
IV.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
IV.2. Pengumpulan Data	54

IV.2.1. Pengukuran Kinerja Existing Perusahaan	54
IV.2.2. Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal.....	55
IV.2.3. Formulasi Strategi	62
IV.3. Pengolahan Data	63
IV.3.1. Penentuan Sasaran Strategis	63
IV.3.2. Peta Strategis	66
IV.3.3. Perumusan KPI (Key Performance Indicator).....	69
IV.3.4. Pembobotan dan Uji Konsistensi.....	72
IV.4. Implementasi Model Sistem Manajemen Kinerja.....	80
BAB V PEMBAHASAN DAN ANALISIS	71
V.1. Analisis Rancangan Sistem Manajemen Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard.....	71
V.1.1. Perspektif Keuangan (Financial)	89
V.1.2. Perspektif Pelanggan (Customer)	90
V.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal (Internal Process)	90
V.2. Analisis Hasil Implementasi Pengukuran Rancangan Sistem Manajemen Kinerja.....	91
V.2.1. Analisis Perspektif	91
V.2.2. Analisis KPI.....	93
V.2.3. Analisis KPI Bertanda Hijau.....	94
V.2.4. Analisis KPI Bertanda Kuning	95
V.2.5. Analisis KPI Bertanda Merah.....	95
V.3. Analisis Hubungan Kinerja antar Perspektif.....	95
V.4. Perbandingan Pengukuran Kinerja Eksisting Dengan Pengukuran Menggunakan Metode Balanced Scorecard.....	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	71

V.1. Kesimpulan	100
V.2. Saran	100
V.2.1. Saran Bagi Perusahaan	100
V.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105