

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	14
I.1. Latar Belakang	14
I.2. Rumusan Masalah	18
I.3. Tujuan	19
I.4. Manfaat	19
I.5. Batasan dan Asumsi	19
I.6. Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
II.1. Kinerja	21
II.1.1. Pengertian Kinerja	21
II.1.2. Pengukuran Kinerja	21
II.1.3. Tujuan Pengukuran Kinerja	22
II.1.4. Manfaat Pengukuran Kinerja	22
II.2. <i>Key Performance Indicator</i>	22
II.3. Analisis SWOT	23
II.4. <i>Balanced Scorecard</i>	24

II.4.1.	Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	24
II.4.2.	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	24
II.5.	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	26
II.6.	<i>Business Process Improvement</i>	28
II.7.	Sistem Informasi	29
II.8.	Alasan Pemilihan Metode	30
II.9.	Perbandingan Tugas Akhir Terdahulu	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
III.1.	Kerangka Berfikir	35
III.2.1.	Tahap Pendahuluan	37
III.2.2.	Tahap Pengumpulan Data	37
III.2.3.	Tahap Pengolahan Data	38
III.2.4.	Tahap Analisis	38
III.2.5.	Tahap Kesimpulan dan Saran	38
III.3.	Rancangan Pengumpulan Data	39
BAB IV PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA		40
IV.1.	Pengumpulan Data	40
IV.1.2.	Proses Bisnis Internal	40
IV.1.3.	Waktu Aktivitas Proses Bisnis	42
IV.1.4.	SWOT perusahaan	42
IV.2.	Pengolahan Data	44
IV.2.1.	Penjabaran Visi <i>Startup PesenKuy</i>	44
IV.2.2.	Penjabaran Misi <i>Startup PesenKuy</i>	44
IV.2.3.	Matriks SWOT	45
IV.2.4.	Sasaran Strategis yang Digunakan	47
IV.2.5.	Menerjemahkan Sasaran Strategis Berdasarkan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	48

IV.2.6. <i>Strategy Map</i>	49
IV.2.7. <i>Identifikasi Key Performance Indicator</i>	51
IV.2.8. <i>Key Performance Indicator Properties</i>	55
IV.2.9. <i>Validasi Pembobotan Menggunakan Metode AHP</i>	61
IV.2.10. <i>Uji Konsistensi</i>	68
IV.2.11. <i>Peringkat KPI berdasarkan Bobot Kepentingan</i>	69
IV.2.12. <i>Pengukuran Kinerja Perusahaan</i>	71
IV.2.13. <i>Perhitungan Hasil Akhir Kinerja</i>	79
IV.2.14. <i>Urutan KPI Berdasarkan Perhitungan Hasil Akhir Kinerja</i>	79
IV.2.15. <i>Usulan Perbaikan</i>	80
IV.2.16. <i>Perancangan Sistem Informasi Usulan</i>	96
IV.3. <i>Hasil Rancangan</i>	106
IV.3.1. <i>Hasil Rancangan Sistem Pengukuran Kinerja</i>	106
IV.3.2. <i>Hasil Rancangan Usulan Perbaikan</i>	108
IV.4. <i>Verifikasi dan Validasi</i>	110
IV.4.1. <i>Verifikasi Hasil Rancangan</i>	110
IV.4.2. <i>Validasi Hasil Rancangan</i>	111
BAB V ANALISIS	113
V.1. <i>Analisis Hasil Perancangan dan Pengukuran Kinerja</i>	113
V.2. <i>Analisis Hasil Rancangan Usulan Perbaikan</i>	113
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	115
VI.1. <i>Kesimpulan</i>	115
VI.2. <i>Saran</i>	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	127