

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	8
I.1 Latar Belakang .....	8
I.2 Rumusan Masalah .....	12
I.3 Tujuan dan Manfaat .....	12
I.4 Batasan Masalah .....	13
I.5 Metodologi Penelitian .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
II.1 Penelitian Terdahulu .....	16
II.2 Dasar Teori .....	19
II.2.1 Pengertian Kinerja .....	19
II.2.2 <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
II.2.3 <i>IT Balanced Scorecard</i> .....	20
II.2.4 <i>Critical Success Factor (CSF)</i> .....	22
II.2.5 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> .....	23
BAB III METODOLOGI .....	24
III.1 Metode yang digunakan .....	24
III.2 Alat dan Bahan Penelitian .....	25

III.3	Prosedur Penelitian.....	25
III.4	Uraian Prosedur Penelitian.....	26
III.4.1	Identifikasi Masalah.....	26
III.4.2	Studi literatur.....	27
III.4.3	Pengumpulan Data.....	27
III.4.4	<i>IT Balanced Scorecard</i> .....	28
III.4.5	Rekomendasi.....	30
III.5	Objek Penelitian.....	30
III.5.1	Visi dan Misi PT. Panahmas Ekatama Distrindo.....	30
III.5.2	Struktur Organisasi PT. Panahmas Ekatama Distrindo.....	31
III.6	Jadwal Pelaksanaan.....	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
IV.1	Hasil Pengumpulan Data.....	34
IV.1.1	Profil Informan.....	34
IV.1.2	Sistem Informasi Distribusi.....	35
IV.1.3	Infrastruktur Teknologi.....	38
IV.1.4	Analisis Temuan Data.....	38
IV.2	<i>IT Balanced Scorecard</i> .....	41
IV.2.1	Identifikasi Visi-Misi Tujuan dan Sasaran Perusahaan.....	41
IV.2.2	<i>Strategy Map</i> .....	42
IV.2.3	<i>Critical Success Factor</i> .....	44
IV.2.4	<i>Key Performance Indicator (KPI)</i> .....	46
IV.2.5	<i>Key Performance Indicator (KPI) Properties</i> .....	47
IV.2.6	Analisis dan Pengukuran Kinerja.....	57
IV.2.7	Hasil Keseluruhan Pengukuran Kinerja.....	64
IV.2.8	Rekomendasi dan Saran.....	65

BAB V Kesimpulan dan Saran .....	67
V.1 Kesimpulan.....	67
V.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
DAFTAR LAMPIRAN .....	75