

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Penelitian	7
1.5 Manfaat Tugas Akhir	7
1.6 Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Literatur Terkait.....	9
2.1.1 Manajemen Kinerja	9
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.3 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	11
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.2.5 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	15
2.2.6 <i>Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat (SWOT)</i>	17
2.2 Alasan Pemilihan Metode dan Teori Penyelesaian Masalah.....	19
2.2.1 Pemilihan Metode.....	19
2.2.2 Penelitian Sebelumnya	20
BAB III METODELOGI PENYELESAIAN MASALAH	23
3.1 Sistematika Penyelesaian Masalah	23
3.1.1 Tahapan Pendahuluan.....	24
3.1.2 Pengumpulan Data	25
3.1.3 Tahapan Pengolahan Data	26
3.1.4 Tahapan Analisis	27
3.1.5 Tahapan Kesimpulan dan Saran	28
3.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	28

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
4.1 Objek Penelitian	29
4.1.1 Profil Perusahaan.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	30
4.1.3 Struktur Perusahaan CV. NOWYA TRANS INDONESIA	30
4.2 Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal.....	31
4.3 Perumusan Strategi dengan Matriks TOWS	38
4.4 Perancangan Sasaran Strategis Perusahaan	41
4.5 Pembuatan Peta Strategi	43
4.6 Perumusan <i>Key Performance Indicator</i>	44
4.7 Penentuan <i>Key Performance Indicator</i>	45
4.7.1 Prespektif Keuangan (<i>Financial</i>)	46
4.7.2 Prespektif Pelanggan (<i>Customer</i>).....	48
4.7.3 Prespektif Proses Bisnis Internal (<i>Internal Business Process</i>).....	52
4.7.4 Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Learning and Growth</i>)	56
4.8 Pembobotan dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	61
4.9 Rekapitulasi Pembobotan Awal pada Indikator-Indikator dalam <i>Balanced Scorecard</i>	71
BAB V ANALISIS PENELITIAN	74

5.1	Analisis Pembobotan AHP dengan Normalisasi	74
5.2	Analisis Pembobotan Akhir AHP pada Indikator <i>Balanced Scorecard</i> (BSC) 78	
5.3	Simulasi Pengukuran Kinerja.....	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
6.1	Kesimpulan.....	93
6.2	Saran.....	94
6.2.1	Saran terhadap Perusahaan.....	94
6.2.2	Saran terhadap Peneliti Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA.....		95