

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SIMBOL.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Batasan Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Alasan Pemilihan Metode	8
II.1.1 <i>Performance Prism</i>	8
II.1.2 <i>Integrated Performance Measurement Systems (IPMS)</i>	9
II.1.3 Metode <i>Balanced Scorecard</i>	10
II.2 Penelitian Terdahulu	10
II.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja	11
II.2 Proses dan Metode Pengukuran Kinerja	13
II.3 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	13
II.3.1 Perspektif Keuangan	16
II.3.2 Perspektif Pelanggan	17
II.3.3 Perspektif Bisnis Internal	18
II.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	19

II.4 Analytical Heirarcy Process (AHP)	19
II.4.1 Prinsip AHP	20
II.4.2 Prosedur Penggunaan AHP	21
II.4.3 Proses Perhitungan AHP	22
II.5 Analisis SWOT	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
III.1 Model Konseptual	28
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	30
III.3 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	31
III.3.1 Tahapan Pendahuluan	31
III.3.1.1 Identifikasi Masalah	31
III.3.1.2 Studi Lapangan dan Studi Literatur	31
III.3.2 Tahap Pengumpulan Data	31
III.3.2.1 Identifikasi Target Perusahaan.....	31
III.3.2.2 Penjabaran Visi dan Misi Berdasarkan 4 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	31
III.3.2.3 Identifikasi Responden.....	32
III.3.2.4 Penentuan Indikator-Indikator Kerja.....	32
III.3.2.5 Menentukan Ukuran Indikator-Indikator Kerja	32
III.3.2.6 Validasi Indikator-Indikator Kerja	32
III.3.2.7 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner Pembobotan	33
III.3.3 Tahap Pengolahan Data	33
III.3.3.1 Pembobotan Indikator Kerja menggunakan Metode AHP.....	33
III.3.3.2 Tahap Pengukuran.....	33
III.3.4 Tahap Analisis	35
III.3.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV PENGOLAHAN DATA	37
IV.1 Sekilas Profil Perusahaan	37
IV.2 Perancangan Model Balanced Scorecard	38
IV.2.1 Model Perspektif Finansial	39
IV.2.2 Model Perspektif Pelanggan	40
IV.2.3 Model Perspektif Proses Bisnis Internal	42
IV.2.4 Model Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	44
IV.2.5 Strategy Map CV.Jiggy Sentosa	47

IV.3 Proses Pembobotan Terhadap Hasil Kuesioner	48
IV.4 Pengukuran Kinerja CV.Jiggy Sentosa	52
IV.4.1 Pengukuran Kinerja tiap-tiap Perspektif	52
IV.4.2 Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan	56
BAB V ANALISIS	57
V.1 Analisis Terhadap 4 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	57
V.1.1 Analisis dan Evaluasi Terhadap Perspektif Finansial.....	57
V.1.1.1 Analisis Pembobotan Indikator Kerja	57
V.1.1.2 Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target.....	59
V.1.2 Analisis dan Evaluasi Kinerja Terhadap Perspektif Pelanggan ...	61
V.1.2.1 Analisis Pembobotan Indikator Kerja	61
V.1.2.2 Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target.....	63
V.1.3 Analisis dan Evaluasi Kinerja Terhadap Perspektif Proses Bisnis Internal	65
V.1.3.1 Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target.....	68
V.1.4 Analisis dan Evaluasi Kinerja Terhadap Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	71
V.1.4.1 Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target.....	73
V.2 Analisis dan Evaluasi Kinerja CV.Jiggy Sentosa Secara Keseluruhan	74
V.2.2 Analisis Nilai Kinerja Seluruh Perspektif	77
V.3 Analisis SWOT Pada Hasil Penilaian Kinerja CV.Jiggy Sentosa	78
V.4 Rekomendasi dan Rencana Aksi Untuk Seluruh Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
V1.1 Kesimpulan.....	84
VI.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN A	89
LAMPIRAN B	109
LAMPIRAN C	121
LAMPIRAN D	123
LAMPIRAN E	140
LAMPIRAN F.....	145