

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR ISTILAH	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Masalah	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Pengertian Organisasi.....	8
II.1.1 Visi	8
II.1.2 Misi.....	8
II.2 Kinerja dan Penilaian Kinerja Perusahaan	9
II.3 Manajemen Kinerja	10
II.3.1 Metode Manajemen Kinerja	10
II.3.1.1 <i>Performance Prism</i>	10
II.3.1.2 <i>Integrated Performance Management System</i>	11

II.3.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	12
II.4 Deskripsi Metode <i>Balanced Scorecard</i>	14
II.4.1 Konsep, Sejarah, dan Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	14
II.4.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	15
II.4.3 Proses Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i>	19
II.4.4 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	19
II.4.5 Komponen-komponen dalam <i>Balanced Scorecard</i>	19
II.4.5.1 Perspektif Keuangan.....	19
II.4.5.2 Perspektif Pelanggan	21
II.4.5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	23
II.4.5.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	24
II.5 <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	25
II.5.1 Kegunaan AHP	25
II.5.2 Prinsip AHP	26
II.5.3 Prosedur Penggunaan Metode AHP	27
II.5.4 Proses Perhitungan AHP	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
III.1 Model Konseptual	32
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	34
III.3 Tahap Penelitian Awal	35
III.4 Tahap Pengumpulan Data	37
III.5 Tahap Pengolahan Data.....	38
III.6 Tahap Analisis Data	39
III.7 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	39

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
IV.1 Sekilas Profil Perusahaan	40
IV.1.1 Sejarah Perusahaan	40
IV.1.2 Visi, Misi dan Sasaran Strategis perusahaan	40
IV.2 Identifikasi Visi, Misi, dan Sasaran Strategis Perusahaan berdasarkan perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	41
IV.3 Peta Strategi PT Kopegtel Batam Cemerlang	45
IV.4 Identifikasi <i>Key Performance Indicators</i> (KPI).....	49
IV.5 Proses Pembobotan Menggunakan Metode AHP	57
BAB V ANALISIS.....	62
V.1 Analisis Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	62
V.2 Analisis Sub Bobot KPI <i>Balanced Scorecard</i>	64
V.2.1 Analisis Sub Bobot KPI Perspektif Keuangan	64
V.2.2 Analisis Sub Bobot KPI Perspektif Pelanggan	66
V.2.3 Analisis Sub Bobot KPI Perspektif Proses Bisnis Internal	68
V.2.4 Analisis Sub Bobot KPI Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ...	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
VI.1 Kesimpulan	72
VI.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76