

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	5
Bab II LANDASAN TEORI	7
II.1 Referensi Penelitian Sebelumnya.....	7
II.2 Pengukuran Kinerja	8
II.2.1 Tujuan Pengukuran Kinerja	8
II.2.2 Manfaat Pengukuran Kinerja	9
II.3 Balance Scorecard.....	9
II.3.1 Tahapan Penyusunan Balanced Scorecard.....	11
II.4 Analisis SWOT	13
II.5 Key Performance Indicator	14
II.6 Analytical Hierarchy Process (AHP)	15

II.6.1	Prinsip Analytical Hierarchy Process (AHP).....	15
II.6.2	Prosedur Penggunaan Analytical Hierarchy Process (AHP) ...	16
II.6.3	Proses Perhitungan Analytical Hierarchy Process (AHP)	17
II.7	Gap Analysis	19
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1	Model Konseptual	20
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	22
III.2.1	Tahap Penelitian Awal	23
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	24
III.2.3	Tahap Pengolahan Data	25
III.2.4	Tahap Analisis Data	27
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	27
Bab IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
IV.1	Profil Perusahaan	28
IV.1.1	Sejarah Perusahaan	28
IV.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	28
IV.1.3	Sasaran Strategis Perusahaan.....	28
IV.2	Latar Belakang SWOT	29
IV.3	Penyelarasan SWOT Perusahaan Ke dalam Empat Perspektif Balanced Scorecard.....	31
IV.3.1	Perspektif Keuangan	33
IV.3.2	Perspektif Pelanggan.....	34
IV.3.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	34
IV.3.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	35
IV.4	Peta Strategi PT ABC	35
IV.5	Menentukan Critical Success Factor.....	39
IV.5.1	Perspektif Keuangan	39
IV.5.2	Perspektif Pelanggan.....	40
IV.5.3	Perspektif Internal Bisnis	41
IV.5.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	42
IV.6	Identifikasi Key Performance Indicators (KPI)	44
IV.7	Pembobotan Variabel Menggunakan Analytical Hierarchy Process	52

IV.7.1	Pembobotan Antar Perspektif Balanced Scorecard	52
IV.7.2	Pembobotan Variabel Perspektif Keuangan	54
IV.7.3	Pembobotan Variabel Perspektif Pelanggan	55
IV.7.4	Pembobotan Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal.....	56
IV.7.5	Pembobotan Variabel Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	56
IV.8	Perhitungan GAP Analisis pada KPI	57
Bab V	ANALISIS.....	59
V.1	Analisis Hasil Perumusan KPI.....	59
V.1.1	Perspektif Keuangan	60
V.1.2	Peningkatan Profit.....	60
V.1.3	Perspektif Pelanggan.....	61
V.1.4	Perspektif Proses Bisnis Internal	62
V.1.5	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	63
V.2	Analisis Peta Strategi	66
V.3	Analisis Normalisasi Pembobotan KPI Menggunakan AHP	67
V.4	Analisis Perhitungan GAP	70
V.4.1	Perspektif Keuangan	71
V.4.2	Perspektif Pelanggan.....	71
V.4.3	Perspektif Internal Proses Bisnis	72
V.4.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	73
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	74
VI.1	Kesimpulan	74
VI.2	Saran	76
	DAFTAR PUSTAKA	77