

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	
1.2. Rumusan masalah	4
1.3. Tujuan penelitian	4
1.4. Batasan masalah	4
1.5. Manfaat penelitian	4
1.6. Sistematika penulisan	5
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Visi	6
2.2. Misi	6
2.3. Strategi	6
2.4. Pengukuran Kinerja	6
2.4.1. Definisi kinerja	7
2.4.2. Persyaratan pengukuran kinerja	7
2.4.3. Manfaat Pengukuran kinerja	8
2.4.4. Pengukuran kinerja dengan organisasi jasa	9
2.5. Balanced Scorecard	11
2.5.1. Manfaat Balanced Scorecard	12
2.5.2. Keunggulan dan Kelemahan Balanced Scorecard	13
2.5.3. Tahap penyusunan Balanced Scorecard	15
2.5.4. Perspektif keuangan	16
2.5.5. Perspektif pelanggan	18
2.5.6. Perspektif Proses Bisnis Internal	19

2.5.7. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	20
2.6. Analisa SWOT.....	21
2.7. Key Performance Indicator (KPI)	22
2.8. Analytical Hierarchy Process (AHP).....	23
2.8.1. Prinsip Analytical Hierarchy process (AHP).....	23
2.8.2. Prosedur penggunaan Analytical Hierarchy process (AHP).....	24
2.8.3. Proses perhitungan Analytical Hierarchy process (AHP).....	25
2.9. GAP Analysis	27
BAB 3: METODE PENELITIAN	28
3.1. Model Konseptual	28
3.2. Langkah-langkah pemecahan masalah.....	30
3.2.1. Tahap awal penelitian.....	31
3.2.2. Tahap Pengumpulan data	32
3.2.3. Tahap pengolahan data	33
3.2.4. Tahap analisis data	35
3.2.5. Tahap kesimpulan.....	35
BAB 4: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	36
4.1. Profil Lembaga RA Madinah.....	36
4.1.1. Sejarah RA – Madinah	36
4.1.2. Visi, Misi dan Strategi dan Tujuan RA Madinah.....	36
4.1.3. Sasaran Strategis Lembaga Pendidikan RA-Madinah.....	37
4.2. Latar Belakang SWOT.....	38
4.3. Penyelarasan SWOT ke dalam empat perspektif Balanced Scorecard	40
4.3.1. Perspektif keuangan.....	44
4.3.2. perspektif pelanggan.....	45
4.3.3. Perspektif proses Bisnis Internal	45
4.3.4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	46
4.4. Peta strategi RA-MADINAH	47
4.5. Menentukan Critical Success Factor (CSF).....	48
4.5.1. Perspektif keuangan.....	49
4.5.2. perspektif pelanggan.....	50
4.5.3. Perspektif proses Bisnis Internal	53

4.5.4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	54
4.6. Identifikasi Key Performance Index (KPI)	59
4.7. Pembobotan Variabel menggunakan Analytical Hierarchical Process	73
4.7.1. Pembobotan Antar Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	73
4.7.2. Pembobotan Variabel Perspektif Keuangan	75
4.7.3. Pembobotan Variabel Perspektif Pelanggan	77
4.7.4. Pembobotan Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal	77
4.7.5. Pembobotan Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	78
4.8. Perhitungan GAP pada analisis KPI	80
BAB 5: ANALISIS	82
5.1. Analisis Hasil Perumusan KPI	82
5.1.1. Perspektif Keuangan	84
5.1.2. perspektif pelanggan	86
5.1.3. Perspektif proses Bisnis Internal	88
5.1.4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	90
5.2. Analisis Peta Strategi	94
5.3. Analisis Normalisasi Pembobotan KPI Menggunakan AHP	95
5.4. Analisis Perhitungan GAP	99
5.4.1. Perspektif Keuangan	101
5.4.2. perspektif pelanggan	101
5.4.3. Perspektif proses Bisnis Internal	102
5.4.4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	102
BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN	103
6.1. Kesimpulan	103
6.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	109