

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Penelitian .....	8
1.6. Sistematika Penulisan .....	8
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Kajian Pustaka.....	10
2.1.1. Performance Appraisal.....	10
2.1.2. <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP) .....	16
2.1.3. Metode Pengumpulan Data .....	18
2.2. Perbandingan Metode .....	21
2.3. Jurnal Terdahulu .....	21
2.3.1. Penelitian Toni Doolen, MAJ Mike Traxler, Ken McBride .....	22
2.3.2. Penelitian Prasanta Kumar Dey, Arijit Bhattacharya, William Ho .....	22
2.3.3. Penelitian Jim Bamford, David Ernst .....	23
2.3.4. Penelitian Sameer Kumar, Anthony C. Clemens, Ethan W. Keller .....	23
2.3.5. Penelitian Worapon Thanaraksakul, Busaba Phruksaphanrat .....	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	25
3.1. Model Konseptual .....	25
3.2. Sistematika Penyelesaian Masalah .....	26
3.2.1. Tahapan Pendahuluann .....	27
3.2.2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	28

3.2.3.	Tahap Analisis Data.....	29
BAB 4	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	30
4.1.	Profil Perusahaan.....	30
4.1.1.	Sejarah Perusahaan .....	30
4.1.2.	Visi Misi dan Tujuan/Target Perusahaan.....	30
4.1.3.	Bagan Organisasi Perusahaan .....	31
4.1.4.	Bidang Bisnis dan Peran Mitra Bisnis dalam Perusahaan PT Telkomsat .....	31
4.2.	Pengumpulan Data.....	34
4.2.1.	Kondisi Eksisting Perusahaan .....	34
4.2.2.	Validasi Perspektif dan Sub-perspektif Penilaian Mitra Bisnis .....	34
4.3.	Pengolahan Data.....	37
4.3.1.	Pengolahan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	37
4.3.2.	Pengolahan Bobot Prioritas KPI.....	42
4.4.	Hasil Simulasi Model <i>Alliance Scorecard</i> .....	44
BAB 5	ANALISIS PENGOLAHAN DATA.....	49
5.1.	Analisis <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) .....	49
5.1.1.	Perspektif <i>Quality</i> .....	50
5.1.2.	Perspektif <i>Cost</i> .....	51
5.1.3.	Perspektif <i>Delivery</i> .....	52
5.1.4.	Perspektif Customer Support.....	53
5.2.	Analisis Pembobotan dengan Metode AHP .....	54
5.3.	Analisis Simulasi Model <i>Alliance Scorecard</i> .....	58
5.4.	Implikasi Manajerial.....	59
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1.	Kesimpulan .....	60
6.2.1.	Bagi Perusahaan .....	61
6.2.2.	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN A (PERHITUNGAN) .....		64
LAMPIRAN B (HASIL FGD).....		67
LAMPIRAN C (DOKUMEN SIMULASI).....		79
LAMPIRAN D (PENGISIAN KUESIONER) .....		80