

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	8
I.1 Latar Belakang	8
I.2 Rumusan Masalah	12
I.3 Tujuan dan Manfaat	12
I.4 Batasan Masalah	13
I.5 Metodologi Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
II.1 Penelitian Terdahulu	16
II.2 Dasar Teori	19
II.2.1 Pengertian Kinerja	19
II.2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	19
II.2.3 <i>IT Balanced Scorecard</i>	20
II.2.4 <i>Critical Success Factor (CSF)</i>	22
II.2.5 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	23
BAB III METODOLOGI	24
III.1 Metode yang digunakan	24
III.2 Alat dan Bahan Penelitian	25

III.3 Prosedur Penelitian.....	25
III.4 Uraian Prosedur Penelitian.....	26
III.4.1 Identifikasi Masalah	26
III.4.2 Studi literatur.....	27
III.4.3 Pengumpulan Data	27
III.4.4 <i>IT Balanced Scorecard</i>	28
III.4.5 Rekomendasi	30
III.5 Objek Penelitian	30
III.5.1 Visi dan Misi PT. Panahmas Ekatama Distrindo	30
III.5.2 Struktur Organisasi PT. Panahmas Ekatama Distrindo	31
III.6 Jadwal Pelaksanaan.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
IV.1 Hasil Pengumpulan Data.....	34
IV.1.1 Profil Informan.....	34
IV.1.2 Sistem Informasi Distribusi	35
IV.1.3 Infrastruktur Teknologi	38
IV.1.4 Analisis Temuan Data.....	38
IV.2 <i>IT Balanced Scorecard</i>	41
IV.2.1 Identifikasi Visi-Misi Tujuan dan Sasaran Perusahaan	41
IV.2.2 <i>Strategy Map</i>	42
IV.2.3 <i>Critical Success Factor</i>	44
IV.2.4 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	46
IV.2.5 <i>Key Performance Indicator (KPI) Properties</i>	47
IV.2.6 Analisis dan Pengukuran Kinerja.....	57
IV.2.7 Hasil Keseluruhan Pengukuran Kinerja.....	64
IV.2.8 Rekomendasi dan Saran.....	65

BAB V Kesimpulan dan Saran	67
V.1 Kesimpulan.....	67
V.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR LAMPIRAN	75