

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Batasan Masalah.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Definisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	7
2.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	7
2.3 Pengertian Balanced Scorecard.....	8
2.4 Manfaat dan keunggulan Balanced Scorecard.....	9
2.5 Perspektif dan hubungan antar perspektif Balanced Scorecard.....	10
2.6 Key Performance Indicator (KPI).....	11
2.7 Analytical Hierarchy Process (AHP).....	12
2.8 Objective Matrix (OMAX).....	14
2.9 Traffic Light System (TLS).....	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	16
3.2 Metodologi Penelitian.....	16

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	19
4.10.1 Tentang Perusahaan.....	19
4.10.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	19
4.2 Penentuan Sasaran Strategis.....	20
4.3 Identifikasi Key Performance Indicator (KPI).....	25
4.4 Model Balanced Scorecard.....	27
4.5 Penyusunan Hirarki.....	29
4.6 Peta Strategis.....	31
4.7 Pembobotan Sistem Pengukuran Kinerja dengan AHP.....	31
4.8 Struktur Analytical Hierarchy Process.....	35
4.9 Struktur Hierarki Model Balanced Scorecard (BSC).....	36
4.10 Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	37
4.10.1 Perspektif Keuangan.....	37
4.10.2 Perspektif Pelanggan.....	39
4.10.3 Perspektif Bisnis Internal.....	41
4.10.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	43
4.11 Penilaian Kinerja dengan Objective Matrix (OMAX) dan Traffic Light System (TLS).....	47
4.12 Analisis Hasil Penilaian Kinerja.....	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	x
LAMPIRAN	