

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	iii
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR</b>	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	v
<b>INTISARI</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR</b>	vii
<b>DAFTAR ISI</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.3.1. Tujuan Penelitian	2
1.3.2. Manfaat Penelitian	2
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Sistematika Penulisan	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Manajemen Kinerja	5
2.2. Proses Bisnis	5
2.2.1. Pengertian Proses Bisnis	5
2.2.2. Penggolongan Proses Bisnis	5
2.3. Balanced Scorecard (BSC)	6
2.3.1. Konsep Balanced Scorecard	6
2.3.1.1. Perspektif Finansial	7
2.3.1.2. Perspektif Pelanggan	8
2.3.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal (PBI)	8
2.3.1.3.1. Rantai Nilai Generik PBI	9
2.3.1.3.2. Ukuran-Ukuran Proses Operasi	10
2.3.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	11
2.3.2. Balanced Scorecard Sebagai Sistem Pengukuran	11
2.3.3. Balanced Scorecard Sebagai Sistem Manajemen Strategis	12
2.3.4. <i>Key success factor</i>	13
2.4. Analisis Korelasi	13
2.4.1. Pengertian Korelasi	13
2.4.2. Korelasi Pearson	13
2.4.3. Uji Keباikannya Suai	15

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Tahapan Penelitian	16
3.2. Studi Pendahuluan	17
3.2.1. Studi Literatur	17
3.2.2. Studi Lapangan	17
3.3. Rumusan Masalah	17
3.4. Tujuan Penelitian	18
3.5. Pengumpulan Data	18
3.6. Pengolahan Data	18
3.7. Perancangan Indikator Alternatif Unit Kerja Proses Operasi	19
3.7.1. Tujuan Strategis	19
3.7.2. <i>Key Success Factor</i>	19
3.7.3. Indikator Pengukuran	19
3.7.4. Perancangan Peta Strategis	20
3.8. Kesimpulan	20

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1. Profil Singkat PT Gunung Madu Plantations	21
4.2. Visi dan Misi PT Gunung Madu Plantations	22
4.3. Posisi dan Strategi Perusahaan	23
4.3.1. Posisi Perusahaan	23
4.3.2. Strategi Perusahaan	24
4.4. Proses Bisnis PT Gunung Madu Plantations	24
4.5. Fasilitas dan Proses Produksi Pada Unit Kerja Proses Operasi (Departemen Factory) PT GMP	26
4.5.1. Fasilitas Produksi	26
4.5.2. Proses Produksi	28
4.6. Model dan Implementasi BSC di Departemen Factory PT GMP	30
4.7. Analisis	33
4.7.1. Analisis Kinerja Departemen Factory	34
4.7.2. Analisis Konstruksi Model Peta Strategi Keseluruhan	38
4.7.3. Analisis Konstruksi Model Peta Strategi Perspektif Proses Bisnis Internal	40
4.7.3.1. Analisis konstruksi model indikator <i>total downtime</i>	40
4.7.3.2. Analisis konstruksi model indikator <i>overall recovery</i>	41
4.7.4. Analisis Korelasi Pearson Perspektif Proses Bisnis Internal	41

### **BAB V PENYUSUNAN INDIKATOR ALTERNATIF BSC UNIT KERJA PROSES OPERASI**

5.1. Penentuan Tujuan Strategis	53
5.1.1. Pemahaman Visi dan Misi Perusahaan	53
5.1.2. Pemahaman Strategi Perusahaan	55
5.1.3. Penentuan Strategis	56
5.2. Penentuan <i>Key Success Factor (KSF)</i>	57
5.3. Penentuan Indikator Pengukuran Alternatif	58
5.3.1. Penentuan Indikator Pengukuran Alternatif Perspektif	



Pembelajaran dan Pertumbuhan	58
5.3.2. Penentuan Indikator Pengukuran Alternatif Perspektif Proses Bisnis Internal	59
5.3.2.1. Efisiensi	59
5.3.2.2. Keandalan	59
5.3.2.3. Kualitas	60
5.3.3. Penentuan Indikator Pengukuran Alternatif Perspektif Pelanggan	60
5.3.4. Penentuan Indikator Pengukuran Alternatif Perspektif Keuangan	61
5.4. Identifikasi Hubungan Sebab Akibat Peta Strategi Keseluruhan	62
5.5. Analisis Hubungan Indikator Alternatif Perspektif Proses Bisnis Internal	66
5.5.1. Analisis Hubungan Indikator <i>Total Looses</i> dan <i>Overall Recovery</i>	66
5.5.2. Analisis Hubungan Indikator <i>Trash Cane</i> dan <i>Pol Sugar</i>	70
5.6. Perbandingan Indikator Lama dengan Indikator Alternatif	75
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan	77
6.3. Saran	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	80