

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR PERSAMAAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR NOTASI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
BAB III LANDASAN TEORI	9
3.1. Definisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja	9
3.1.1. Definisi Kinerja	9
3.1.2. Definisi Pengukuran Kinerja	9
3.2. Tujuan Pengukuran Kinerja	10
3.3. Manfaat Pengukuran Kinerja	10
3.4. Karakteristik dan Syarat Pengukuran Kinerja	11

3.5. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja	12
3.6. <i>Balanced Scorecard</i>	13
3.6.1 Definisi dan Konsep	13
3.6.2 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi dan Strategi Perusahaan	16
3.6.3 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	16
3.6.4 4 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	17
3.6.4.1 Perspektif Keuangan	17
3.6.4.2 Perspektif Pelanggan	18
3.6.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	20
3.6.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	22
3.7. <i>Analytic Hierarchy Process</i>	24
3.8. <i>Objective Matrix</i>	28
3.8.1 Konsep <i>Objective Matrix</i>	28
3.8.2 Tahapan Pengukuran <i>Objective Matrix</i>	29
3.8.3 Struktur <i>Objective Matrix</i>	31
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	34
4.1. Obyek Penelitian	34
4.2. Tahapan Penelitian	34
4.2.1 Pengumpulan Data	34
4.2.2 Identifikasi Data	38
4.2.3 Tahap Pembobotan dengan Menggunakan <i>Analytic Hierarchy Process</i>	40
4.2.3.1 Penyusunan Struktur Hirarki Masalah	40
4.2.3.2 Penentuan Bobot Perspektif, Kriteria Tujuan, dan Indikator Kinerja Tiap Responden	40
4.2.3.3 Pengujian Konsistensi Matriks Berpasangan	40
4.2.3.4 Penentuan Bobot Konsensus	41
4.2.4 Pengukuran Kinerja dengan Metode <i>Objective Matrix</i>	41
4.2.5 Analisis	43
4.2.6 Kesimpulan dan Saran	44

4.2.7	Diagram Penelitian	45
BAB V PEMBAHASAN		47
5.1.	Analisa SWOT	47
5.2.	Perancangan <i>Balanced Scorecard</i>	48
5.2.1.	Visi Perusahaan	48
5.2.2.	Misi Perusahaan	48
5.2.3.	Penentuan Perspektif dan Tujuan Strategis Perusahaan	48
5.2.4	Analisa dan Pengolahan Data	53
5.2.5.	Analisis Bobot Kinerja	63
5.2.5.1.	Pembobotan kinerja dengan <i>Analytic Hierarchy Process</i>	63
5.2.5.2.	Penyusunan Struktur Hirarki Masalah	63
5.2.5.3.	Penentuan Bobot Perspektif	63
5.2.5.4.	Perhitungan Rasio Konsistensi	64
5.2.5.5.	Penentuan Bobot Konsensus	64
5.2.6	Ukuran Kinerja Perusahaan	68
5.2.7	Pengukuran dengan <i>Objective Matrix</i>	69
5.2.8	Kombinasi Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> dengan <i>Objective Matrix</i>	72
5.2.9	Tingkat Perbaikan AHASS “X”	78
5.2.10	Penetapan Inisiatif Strategis	79
5.3	Kerangka <i>Balanced Scorecard</i> untuk Menerjemahkan Strategi ke dalam Kerangka Operasional	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		83
6.1.	Kesimpulan	83
6.2.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		