

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Asumsi dan Batasan	2
1.4. Tujuan Penelitian	2
1.5. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
BAB III LANDASAN TEORI	7
3.1. Pengukuran Kinerja Perusahaan	7
3.1.1 Kinerja	7
3.1.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan	7
3.1.3 Syarat-syarat Pengukuran Kinerja yang Berkualitas	9
3.1.4 Unsur-unsur Kunci dalam Pengukuran Kinerja	10
3.1.5 Langkah-langkah Pengukuran Kinerja	11
3.1.6 Manfaat Pengukuran Kinerja	12

3.2. Pengukuran Kinerja dengan Metode <i>Performance Prism</i>	13
3.2.1 Lima Perspektif pada <i>Performance Prism</i>	15
3.3. <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	19
3.4. <i>Analytical Hierarhy Process</i> (AHP)	21
3.4.1 Kelebihan dan Kekurangan AHP	22
3.4.2 Tahapan AHP	23
3.5. <i>Objective Matrix</i> (OMAX) dan <i>Traffic Light System</i>	29
BAB IV METODE PENELITIAN	32
4.1. Subjek Penelitian	32
4.2. Alat Penelitian	32
4.3. Tahapan Penelitian	32
4.4. Diagram Alir Penelitan	34
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	36
5.1. Profil Perusahaan	36
5.1.1 Visi dan Misi perusahaan	36
5.1.2 Struktur organisasi	37
5.2. Deskripsi Data	37
5.3. Identifikasi <i>Stakeholder</i>	39
5.4. KPI Lima Elemen <i>Performance Prism</i> untuk Setiap <i>Stakeholder</i>	40
5.5 Perhitungan Metode <i>Analytic Hierarchy Process</i>	42
5.5.1 Perhitungan Bobot Kriteria	49
5.5.2 Perhitungan Bobot Antar Sub Kriteria dalam Setiap <i>Stakeholder</i>	51
5.5.3 Perhitungan bobot Antar KPI Sub Kriteria dalam Setiap <i>Stakeholder</i>	53
5.5.4 Perhitungan bobot Akhir Keseluruhan	54
5.5.7 Urutan Kepentingan Sub kriteria	57
5.6 Target, Realisasi, Nilai Optimis, Nilai Pesimis	57
5.7 Penyusunan <i>Performance Measurement Record Sheet</i> dan <i>Scoring System</i> dengan Metode <i>Objective Matrix</i> (OMAX) dan	

<i>Traffic Light System</i>	61
BAB VI PENUTUP	64
6.1. Kesimpulan	64
6.2. Kesimpulan	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lima perspektif dalam <i>Performance Prism</i>	19
Gambar 3.2 Struktur Hierarki AHP	24
Gambar 4.1 Diagram Alir Penelitian	34
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Centralab Indonesia	37
Gambar 5.2 Hirarki Penelitian	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Model pengukuran kinerja Perusahaan	6
Tabel 3.1 Nilai Tingkat Kepentingan Perbandignan Berpasangan	25
Tabel 3.2 Nilai Indeks Random (<i>RI</i>)	27
Tabel 5.1 Deskripsi Data Penelitian	38
Tabel 5.2 Data lima Elemen <i>Performance Prism</i> untuk Setiap <i>Stakeholder</i>	45
Tabel 5.3 Penjelasan Kriteria	42
Tabel 5.4 Penjelasan Sub Kriteria pada tiap <i>Stakeholder</i>	43
Tabel 5.5 Penjelasan KPI pada <i>Stakeholder</i> Pelanggan	43
Tabel 5.6 Penjelasan KPI pada <i>Stakeholder</i> Pelanggan	44
Tabel 5.7 Penjelasan KPI pada <i>Stakeholder</i> Direksi	45
Tabel 5.8 Nomor dan Nama Tiap KPI	48
Tabel 5.9 Matriks Antar Kriteria <i>Stakeholder</i>	49
Tabel 5.10 Uji konsistensi Awal Matriks Kriteria	49
Tabel 5.11 Identifikasi <i>Local Consistency</i>	50
Tabel 5.12 Uji konsistensi Akhir Kriteria <i>Stakeholder</i>	50
Tabel 5.13 Urutan kepentingan <i>Stakeholder</i>	50
Tabel 5.14 Bobot Sub Kriteria seluruh <i>Stakeholder</i>	52
Tabel 5.15 Matriks antar Sub Kriteria Pelanggan (Strategi)	53
Tabel 5.16 Matriks antar Sub Kriteria Karyawan (Kepuasan <i>Stakeholder</i>)	53
Tabel 5.17 Matriks antar Sub Kriteria Karyawan (Strategi)	53
Tabel 5.18 Perhitungan Bobot Akhir Keseluruhan	55
Tabel 5.19 Urutan Kepentingan Sub kriteria	57
Tabel 5.20 KPI pada tiap elemen <i>Performance Prism</i>	57
Tabel 5.21 Data Target Realisasi, Nilai Optimis dan Nilai Pesimis <i>Stakeholder</i> Pelanggan	58

Tabel 5.22 Data Target Realisasi, Nilai Optimis dan Nilai Pesimis <i>Stakeholder</i> Karyawan	59
Tabel 5.23 Data Target Realisasi, Nilai Optimis dan Nilai Pesimis <i>Stakeholder</i> Direksi	60
Tabel 5.24 Data Target Realisasi, Nilai Optimis dan Nilai Pesimis <i>Stakeholder</i> Pemasok	60
Tabel 5.25 Pengukuran Kinerja <i>Stakeholder Pelanggan</i>	61
Tabel 5.26 Rekap Indikator Warna terhadap Seluruh <i>Stakeholder</i>	62
Tabel 5.27 Rekap Indikator warna terhadap seluruh elemen <i>Performance Prism</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Terbuka	67
Lampiran 2. Kuesioner Manajemen Perusahaan	71
Lampiran 3. Kuesioner Pelanggan	79
Lampiran 4. Kuesioner Karyawan	89
Lampiran 5. Kuesioner Direksi	100
Lampiran 6. Kuesioner Pemasok	110
Lampiran 7. Rekapitulasi Kuesioner AHP Manajemen	118
Lampiran 8. Rekapitulasi Kuesioner AHP Pelanggan	119
Lampiran 9. Rekapitulasi Kuesioner AHP Karyawan	151
Lampiran 10. Rekapitulasi Kuesioner AHP Direksi	162
Lampiran 11. Rekapitulasi Kuesioner AHP Pemasok	164
Lampiran 12. Uji konsistensi Pelanggan	165
Lampiran 13. Uji konsistensi Karyawan	169
Lampiran 14. Uji Konsistensi Direksi	172
Lampiran 15. Uji Konsistensi Pemasok	173
Lampiran 16. <i>Objetive Matrix</i>	174

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

3D = 3 *dimensional*

AHP = *Analytical Hierarchy Process*

CI = *Consistency Index*

CR = *Consistency Ratio*

n = Ukuran matriks

N = Jumlah sampel

RI = *Random Index*

a_{ij} = Elemen matriks individu baris ke-i kolom ke-j

λ_{\max} = *Eigenvalue Maximum*

μ_i = Rata-rata nilai baris ke-i

w_i = *Preference weight* ke-i

w_j = *Preference weight* ke-j

X_n = *Judgement* faktor ke-n

Δ_{XL-H} : Interval angka antara level *high* dan *low*

Y_H : angka pada level *high*

Y_L : angka pada level *low*

X_H : level *high*

X_L : level *low*