

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep dan Teori.....	9
2.1.1 Pengukuran Kinerja.....	9
2.1.1.1. Dasar Pengukuran Kinerja	10
2.1.1.2. Tujuan Pengukuran Kinerja	11
2.1.1.3. Manfaat Pengukuran Kinerja	11
2.1.1.4. Tahap Pengukuran Kinerja	12
2.1.2 Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard	13
2.1.2.1. Sejarah Balanced Scorecard.....	14
2.1.2.2. Manfaat Balanced Scorecard	15
2.1.2.3. Keunggulan dan Keterbatasan Balanced Scorecard	15
2.1.2.4. Model Balanced Scorecard	16

2.1.2.5. Perspektif-perspektif dalam Balanced Scorecard	18
2.1.2.6. Hubungan antar Perspektif.....	26
2.1.2.7. Perbedaan Tradisional/Konvensional dengan Balanced Scorecard.....	28
2.1.3 <i>Strategy Map</i>	30
2.1.4 Analisis SWOT.....	37
2.1.5. Indikator Kinerja Kunci (<i>Key Performance Indicators</i>)	37
2.1.6 <i>Analytical Hierarchy Processes</i> (AHP)	35
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Kerangka Pemikiran	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Data dan Informasi.....	50
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	54
3.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	54
3.3.1. Analisis SWOT.....	55
3.3.2. <i>Strategy Map</i>	55
3.3.3. Pembuatan & Penyusunan <i>Key Performance Indicator</i>	57
3.3.4. Metode <i>Analytic Hierarchy Process</i>	57
3.3.5. Perhitungan Indikator-Indikator Utama Tabel <i>Key Performance Indicator</i>	58
3.4 Langkah-langkah Penelitian	63
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data.....	65
4.1.1 Profil Perusahaan	65
4.1.2 Proses Bisnis PT. IM.....	66
4.1.3 Data Penjualan	68
4.1.4 Data Pelanggan.....	68
4.2 Pengolahan Data	69
4.2.1 Pengukuran Kinerja Saat Ini	69
4.2.2 Pengukuran Kinerja dengan Rancangan Balanced Scorecard	70
BAB V Hasil dan Pembahasan	
5.1 Hasil	100

5.1.1. Pengukuran Kinerja Saat Ini	100
5.1.2. Pengukuran Kinerja dengan Rancangan Balanced Scorecard	100
5.2. Pembahasan	104
5.2.1. Analisa Perspektif	104
5.2.2. Langkah-langkah Perbaikan (<i>Improvement</i>) Setelah Evaluasi Kerja	107
5.2.3. Implikasi Temuan Bagi PT.IM	108
5.2.4. Keterbatasan Penelitian	110
BAB VI Kesimpulan & Saran	
6.1. Kesimpulan	111
6.2. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA