

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pengukuran Kinerja.....	12
2.1.1.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	13
2.1.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja .....	14
2.1.1.3 Perkembangan Sistem Pengukuran Kinerja.....	15
2.1.1.4 Metode Pengukuran Kinerja .....	16
2.1.1.5 Pengukuran Kinerja Saat Ini .....	17
2.1.2 <i>Performance Prism</i> .....	18
2.1.2.1 Tahapan dalam Metode <i>Performance Prism</i> .....	23
2.1.3 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> .....	24
2.1.4 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	27
2.1.4.1 Prinsip Pokok AHP.....	28
2.1.4.2 Langkah-langkah Metode AHP .....	29

2.2 Penelitian Sebelumnya .....	33
2.3 Pertanyaan Penelitian .....	34
2.4 Kerangka Berpikir .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	36
3.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4 Prosedur Pengumpulan Data .....	38
3.5 Teknik Analisis .....	39
3.6 Triangulasi Data .....	39
3.7 Tahapan Penelitian .....	40
3.7.1 Tahap Perancangan Pengukuran Kinerja .....	40
3.7.2 Tahap Pembobotan KPI .....	42
3.7.3 Tahap Interpretasi dan Analisis Hasil .....	43
3.7.4 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Tahap Penelitian Awal .....	45
4.1.1 CV. Tirto Wening.....	45
4.1.2 Identifikasi Pengukuran Kinerja Saat Ini .....	48
4.2 Tahap Perancangan Pengukuran Kinerja .....	49
4.2.1 Penentuan KPI.....	50
4.2.2 Validasi KPI .....	56
4.2.3 Spesifikasi KPI .....	57
4.3 Tahap Pembobotan KPI .....	57
4.3.1 Pembobotan Menggunakan AHP .....	58
4.4 Tahap Interpretasi dan Hasil .....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	69
5.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Skala Fundamental dalam AHP .....	32
Tabel 2.2	Pertanyaan Penelitian.....	34
Tabel 4.1	Identifikasi <i>Satisfaction</i> dan <i>Contribution Stakeholder</i> .....	52
Tabel 4.2	Tujuan Bisnis dan KPI Awal .....	53
Tabel 4.3	Strategi, Proses, dan Kapabilitas.....	55
Tabel 4.4	KPI Yang Lolos Validasi .....	56
Tabel 4.5.a	Pembobotan <i>Stakeholder</i> Terhadap Kinerja Perusahaan .....	59
Tabel 4.5.b	Pembobotan KPI Terhadap <i>Stakeholder</i> Konsumen .....	60
Tabel 4.5.c	Pembobotan KPI Terhadap <i>Stakeholder</i> Tenaga Kerja .....	61
Tabel 4.5.d	Pembobotan KPI Terhadap <i>Stakeholder</i> Pemilik/Investor .....	61
Tabel 4.5.e	Pembobotan KPI Terhadap <i>Stakeholder</i> Supplier .....	61
Tabel 4.5.f	Pembobotan KPI Terhadap <i>Stakeholder</i> Pemerintah.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima Sisi <i>Performance Prism</i> .....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Tirta Wening.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 – Surat Keterangan Melakukan Penelitian
- LAMPIRAN 2 – Hasil Wawancara dan Kuesioner Konsumen
- LAMPIRAN 3 – Hasil Wawancara dan Kuesioner Tenaga Kerja
- LAMPIRAN 4 – Hasil Wawancara dan Kuesioner Investor
- LAMPIRAN 5 – Hasil Wawancara dan Kuesioner Supplier
- LAMPIRAN 6 – Hasil Wawancara dan Kuesioner Pemerintah
- LAMPIRAN 7 – *Key Performance Indicator* Lolos Validasi
- LAMPIRAN 8 – Spesifikasi KPI
- LAMPIRAN 9 – Kuesioner Pembobotan *Stakeholder*
- LAMPIRAN 10 – Kuesioner Pembobotan KPI
- LAMPIRAN 11 – Tahap Pengolahan Data
- LAMPIRAN 12 – Foto Dokumentasi

