

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kinerja	10
2.1.2 Kinerja Operasi	10
2.1.3 Pengukuran Kinerja	11
2.1.3.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	12
2.1.3.2 Ukuran Penilaian Kinerja	13
2.1.3.3 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	14

2.1.3.4 Karakteristik Pengukuran Kinerja Operasi	14
2.1.4 <i>Balance Scorecard</i>	17
2.1.4.1 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	18
2.1.4.2 Empat Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	21
2.1.5 <i>Analytical Hierarchy Process</i>	29
2.1.5.1 Definisi <i>Analytical Hierarchy Process</i>	29
2.1.5.2 Konsep Dasar <i>Analytical Hierarchy Process</i>	29
2.1.5.3 Tahapan – Tahapan dalam <i>Analytical Hierarchy Process</i> ...	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 <i>Research Question</i>	34
2.4 Kerangka Berfikir	35
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Batasan Penelitian	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	37
3.5 Teknis Analisis	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah PT. Best Oto Color Perkasa	43
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
4.1.3 Struktur Organisasi	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.2.1 Identifikasi Visi, Misi dan Tujuan Strategis	46
4.2.2 Rancangan Awal Indikator Kinerja	47

4.2.3 Validasi KPI	49
4.2.4 Penyusunan Strategy Map	50
4.3 Pembobotan Prioritas Kinerja pada PT. Best Color Oto Perkasa dengan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	51
4.4 Analisa Hasil Pembobotan AHP	54
4.4.1 Analisa Bobot Lokal Antar <i>Log Indicator</i>	56
4.4.2 Analisis Hasil Pembobotan Global Antar KPI	59
4.5 Usulan Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode <i>Balance Scorecard</i>	61
4.5.1 <i>Balance Scorecard</i> Perspektif <i>Financial</i>	63
4.5.2 <i>Balance Scorecard</i> Perspektif <i>Customer</i>	65
4.5.3 <i>Balance Scorecard</i> Perspektif <i>Internal Business Process</i>	66
4.5.4 <i>Balanced Scorecard</i> Perspektif Learning and Growth	68
4.6 Usulan <i>Dashboard Balance Scorecard</i> untuk PT. Best Color Oto Perkasa	69
4.7 Peningkatan Kinerja Operasi	71
4.7.1 Kondisi Kinerja Operasi di PT. Best Color Oto Perkasa	71
4.7.2 Penerapan <i>Balance Scorecard</i> untuk Meningkatkan Kinerja Operasi	73
4.7.3 Rancangan Usulan untuk Meningkatkan Kinerja Operasi	73
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	78
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rancangan Awal Indikator Kinerja	48
Tabel 4.2 Hasil Validasi KPI	49
Tabel 4.3 Hasil Pembobotan Prioritas Kerja dengan AHP	53
Tabel 4.4 Spesifikasi Ukuran Kinerja dalam Meningkatkan Profit	64
Tabel 4.5 Spesifikasi Ukuran Kinerja dalam Efisiensi Biaya Operasional	64
Tabel 4.6 Spesifikasi Ukuran Kinerja dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.7 Spesifikasi Ukuran Kinerja dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan	66
Tabel 4.8 Spesifikasi Ukuran Kinerja Kualitas Layanan	66
Tabel 4.9 Spesifikasi Ukuran Kinerja Pemeliharaan alat-alat	67
Tabel 4.10 Spesifikasi Ukuran Kinerja Peningkatan Waktu Pengerjaan	67
Tabel 4.11 Spesifikasi Ukuran Kinerja Optimalisasi Persediaan	68
Tabel 4.12 Spesifikasi Ukuran Kinerja Pelatihan Karyawan	68
Tabel 4.13 Spesifikasi Ukuran Kinerja Produktivitas Karyawan	69
Tabel 4.14 Spesifikasi Ukuran Kinerja Kepuasan Karyawan	69
Tabel 4.15 <i>Dashboard Balanced Scorecard</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perspektif Pelanggan	26
Gambar 2.2 Perspektif <i>Internal Business Process</i>	27
Gambar 3.1 Tahap Penelitian	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Best Color Oto Perkasa	45
Gambar 4.2 <i>Strategy Map</i>	51
Gambar 4.3 Pengolahan Bobot terhadap KPI	60
Gambar 4.4 <i>Activity Strategy Map</i> untuk meningkatkan kinerja operasi	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Struktur Organisasi
- Lampiran 3 Dokumentasi perusahaan PT. Best Color Oto Perkasa
- Lampiran 4 Transkrip wawancara

