

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB I – PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II – LANDASAN TEORI	
2.1 Sekilas Profile Perusahaan	4
2.2 Definisi Serta Fungsi Sistem Pengukuran Kinerja	4
2.3 Proses Serta Metoda Pengukuran Kinerja	6
2.4 Balanced Scorecard	7
2.4.1 Perspektif Keuangan	8
2.4.2 Perspektif Pelanggan	9
2.4.3 Persepektif Bisnis Internal	10
2.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	11
2.5 Penentuan Indikator Kerja	11
2.6 Analitical Hierarchi Process	12
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual	17
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	18
3.2.1 Tahap Pendahuluan	19
3.2.1.1 Identifikasi Permasalahan	19
3.2.1.2 Studi Lapangan Dan Studi Literatur	19
3.2.1.3 Menentukam Metoda Penelitian	19
3.2.2 Tahap Pengumpulan Data	
3.2.2.1 Identifikasi Target Perusahaan	19
3.2.2.2 Penjabaran Visi Misi Perusahaan Pada 4 Perspektif Balanced Scorecard	19
3.2.2.3 Identifikasi Responden	19
3.2.2.4 Penetuan Indikator-Indikator Kinerja	20
3.2.2.6 Validasi Indikator-Indikator Kinerja	20
3.2.2.7 Perancangan serta Penyebaran Kuisisioner Pembobotan KPI	20

3.2.3 Tahap Pengolahan Data	
3.2.3.1 Pembobotan Indikator Kerja Dengan Metode AHP	21
3.2.3.2 Tahap Pengukuran	21
3.2.4. Tahap Analisis	
3.2.4.1 Analisis Terhadap Performansi Empat Perspektif Balanced Scorecard	22
3.2.4.2 Penjabaran KPI Sesuai Pada Unit-Unit Kerja Sesuai Struktur Organisasi	23
3.2.4.3 Analisa Rekomendasi	23
3.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	
3.2.5 Kesimpulan dan saran	23
BAB IV – PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Perancangan Model Balanced Scorecard	24
4.1.1 Model Perspektif Finansial	24
4.1.2 Model Perspektif Pelanggan	25
4.1.3 Model Perspektif Proses Bisnis Internal	26
4.1.4 Model Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	27
4.1.5 Relasi Antar Indikator Kinerja Pada Model Balanced Scorecard	28
4.2 Proses Pembobotan	29
4.2.1 Pembobotan Empat Perspektif Balanced Scorecard	29
4.2.2 Pembobotan Perspektif Finansial	30
4.2.3 Pembobotan Perspektif Pelanggan	32
4.2.4 Pembobotan Perspektif Proses Bisnis Internal	33
4.2.5 Pembobotan Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran	37
4.3. Pengukuran Performansi Perusahaan	38
BAB V – ANALISIS DAN EVALUASI	
5.1 Analisa Model Balanced Scorecard	
5.1.1 Perspektif Finansial	42
5.1.1.1 Sasaran Strategis Stabilitas Keuangan Perusahaan	42
5.1.1.1.1 Faktor Kunci Profitabilitas Perusahaan	42
5.1.1.1.2 Faktor Kunci Tingkat Pengembalian Investasi	43
5.1.1.1.3 Faktor Kunci Efisiensi Keuangan Perusahaan	44
5.1.2 Perspektif Pelanggan	45
5.1.2.1 Sasaran Strategis Mempertahankan Pelanggan	46
5.1.2.1.1 Faktor Kunci Kepuasan Pelanggan	46
5.1.2.2 Sasaran Strategis Meningkatkan Pangsa Pasar	47
5.1.2.2.1 Faktor Kunci Peningkatan Pangsa Pasar.	47
5.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	48
5.1.3.1 Sasaran Strategis Meraih Pangsa Pasar Baru	48
5.1.3.1.1 Faktor Kunci Pengembangan Bisnis	49
5.1.3.1.2 Faktor Kunci Pengembangan Produk	49
5.1.3.2 Sasaran Strategis Meningkatkan Hubungan Dengan <i>Supplier</i>	50
5.1.3.2.1 Faktor Kunci Peningkatan Kerja Sama Dengan <i>Supplier</i>	50
5.1.3.3 Sasaran Strategis Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	51
5.1.3.3.1 Faktor Kunci Peningkatan Pelayanan Ke Pelanggan	52

5.1.3.3.2 Faktor Kunci Peningkatan Kualitas Produk	53
5.1.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	54
5.1.4.1 Sasaran Strategis Meningkatkan Kualitas Serta Profesionalisme Sumber Daya Manusia Di Perusahaan	54
5.1.4.1.1 Faktor Kunci Pengembangan Kompetensi Karyawan	54
5.1.4.1.2 Faktor Kunci Kepuasan Kerja Karyawan	56
5.2 Analisa Hasil Pengukuran Kinerja	57
5.2.1 Performansi Perspektif Finansial	57
5.2.2 Performansi Perspektif Pelanggan	58
5.2.3 Performansi Perspektif Proses Bisnis Internal	59
5.2.4 Performansi Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan	61
5.3 Analisa Perbaikan Kinerja	62
BAB VI –KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	66
6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
A. Kuesioner Pembobotan	
B. Data Mentah Kuisisioner pembobotan	
B-1 Input Data Mentah Kuisisioner Pembobotan 4 Perspektif Balanced Scorecard	
B-2 Input Data Mentah Kuisisioner Pembobotan Perspektif Finansial	
B-3 Input Data Mentah Kuisisioner Pembobotan Perspektif Pelanggan	
B-4 Input Data Mentah Kuisisioner Pembobotan Perspektif Proses Bisnis Internal	
B-5 Input Data Mentah Kuisisioner Pembobotan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	
C. Proses Pembobotan	
C-1 Proses Perhitungan Bobot 4 Perspektif Balanced Scorecard	
C-2 Proses Perhitungan Bobot Perspektif Finansial	
C-3 Proses Perhitungan Bobot Perspektif Pelanggan	
C-4 Proses Perhitungan Bobot Perspektif Proses Bisnis Internal	
C-5 Proses Perhitungan Bobot Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran	
Lampiran D Hasil Pembobotan Model Balanced Scorecard Secara Keseluruhan	
Lampiran E Struktur Organisasi PT Len Industri (Persero)	