

**IDENTIFIKASI DAN PENGUKURAN PERFORMANSI  
UNTUK PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL DALAM  
KERANGKA METODE BALANCED SCORECARD  
(Studi kasus : PT.Ummi Mulya Editor Collection)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi  
Strata-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri  
Institut Teknologi Telkom

Oleh  
**IRWAN FAJAR**  
**112070068**



*INSTITUT TEKNOLOGI*  
**TELKOM**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
2013**