

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	5
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Batasan Masalah.....	5
I.6 Sistematika Pembahasan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
II.1 Pengukuran Kinerja.....	7
II.2 Konsep Strategi.....	8
II.2.1 Proses Pengambilan Keputusan Strategi.....	9
II.2.1.1 Strategi di Tingkat Korporat (Corporate Strategy).....	9
II.2.1.2 Staretdi di Tingkat Unit Bisnis (Strategy Business Units).....	10
II.3 Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	11
II.3.1 Kelebihan dan Kekurangan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	11
II.3.2 Alasan Perusahaan Menerapkan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	13
II.3.3 Syarat Penetapan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	13
II.4 Proses Bisnis.....	13
II.4.1 Proses Bisnis Internal.....	14
II.4.1.1 Proses Inovasi.....	15
II.4.1.2 Proses Operasi.....	16

II.4.1.2 Proses Layanan Purna Jual .....	16
II.5 Relasi Sebab-Akibat .....	17
II.6 Proses Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> untuk pengukuran performansi PBI	17
II.7 Konsep Dasar AHP.....	19
II.7.1 Keunggulan AHP .....	20
II.7.2 Kekurangan AHP .....	20
II.7.3 Penggunaan AHP .....	21
II.7.3 Proses Perhitungan AHP.....	21
II.8 Analisis Lingkungan.....	23
II.8.1 Analisis Lingkungan Internal .....	23
II.8.1 Analisis Lingkungan Eksternal.....	24
II.8.1.1 Analisis Lingkungan Makro .....	25
II.8.1.2 Analisis Lingkungan Industri .....	25
II.9 Analisa SWOT.....	28
II.9.1 Matriks SWOT .....	28
II.9.2 Matriks EFE (Evaluasi Faktor Eksternal).....	29
II.9.3 Matriks EFI (Evaluasi Faktor Internal) .....	30
II.10 Matriks Internal Eksternal (IE).....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
III.1 Model Konseptual .....	34
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	35
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	36
III.2.1.1 Identifikasi Masalah .....	36
III.2.1.2 Studi Pendahuluan.....	36
III.2.1.3 Studi Literatur .....	36
III.2.1.4 Tinjauan Organisasi .....	36
III.2.2 Tahap Perancangan.....	36
III.2.2.1 Penjabaran Visi dan Misi Perusahaan .....	36
III.2.2.2 Pembuatan Model Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> .....	37
III.2.2.3 Identifikasi Faktor sukses kritis dan indikator keberhasilan .....	37
III.2.2.4 Verifikasi Model .....	37
III.2.2.5 Perancangan Kuisisioner.....	38
III.2.2.6 Penyebaran Kuisisioner .....	38
III.2.2.7 Pembobotan Indikator dan Dimensi.....	38

III.2.3 Tahap Pengukuran.....	38
III.2.3.1 Pengumpulan Data .....	38
III.2.3.2 Pengolahan Data.....	38
III.2.3.3 Pengukuran performansi Proses Bisnis Internal Perusahaan .....	38
III.2.4 Tahap Analisis dan Kesimpulan.....	39
III.2.4.1 Analisi Performansi PBI PT.Ummi Mulya Editor .....	39
III.2.4.2 Merancang Rencana Kerja .....	39
III.2.4.3 Kesimpulan dan Saran .....	39
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>40</b>
IV.1 Tinjauan Data Umum Perusahaan .....	40
IV.1.1 Strukturisasi PT.Ummi Mulya Editor .....	40
IV.2.4 Struktur Organisasi.....	40
IV.2 Data Analisis Internal Perusahaan .....	41
IV.2.1 Visi, Misi dan Strategi Perusahaan .....	41
IV.2.2 Strategi Perusahaan .....	41
IV.3 Data Analisis Eksternal Perusahaan.....	42
IV.3.1 Daya Saing dan Daya Tarik Perusahaan .....	42
IV.4 Perancangan Alat Ukur Performansi Proses Bisnis Internal.....	42
IV.4.1 Kerangka Pengukuran PBI PT.Ummi Mulya Editor.....	42
IV.4.2 Penjabaran Visi Misi Menjadi Indikator Keberhasilan Kinerja .....	42
IV.4.3 Pembobotan Indikator Keberhasilan .....	47
IV.4.4 Formulasi Penilaian Performansi Proses Bisnis Internal .....	48
IV.4.4.1 Penentuan Interval Skor.....	48
IV.4.4.2 Perhitungan Nilai Performansi.....	49
IV.4.4.3 Penentuan Klasifikasi Performansi Proses Bisnis Internal .....	49
IV.5 Pengukuran Kinerja Proses bisnis Internal PT.Ummi Mulya Editor .....	49
IV.5.1 Pengukuran Kinerja Tiap Proses .....	49
IV.5.2 Pengukuran Kinerja Proses Bisnis Internal Keseluruhan.....	51
IV.6 Analisa SWOT .....	52
IV.6.1 Penyusunan Hirarki .....	60
IV.6.2 Pengolahan AHP .....	60
IV.6.3 Matriks EFI (Evaluasi Faktor Internal) .....	61
IV.6.4 Matriks EFE (Evaluasi Faktor Eksternal) .....	62
IV.6.5 Matriks EI.....	63

<b>BAB V ANALISIS DATA .....</b>	<b>64</b>
V.I Analisis Performansi Setiap Proses .....	64
V.1.1 Analisis dan Evaluasi Performansi Dimensi Layanan Purna Jual .....	64
V.1.1.1 Analisis Pembobotan Indikator .....	64
V.1.1.2 Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target.....	66
V.1.1.3 Rencana Aksi Atau Program Strategi Perbaikan Kinerja.....	67
V.1.2 Analisis dan Evaluasi Performansi Dimensi Proses Operasi .....	68
V.1.2.1 Analisis Pembobotan Indikator .....	68
V.1.2.2 Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target.....	71
V.1.2.3 Rencana Aksi Atau Program Strategi Perbaikan Kinerja.....	72
V.1.3 Analisis dan Evaluasi Kinerja Perspektif Proses Inovasi.....	73
V.1.3.1 Analisis Pembobotan Indikator .....	73
V.1.3.2 Analisis dan Evaluasi Pencapaian Target.....	75
V.1.3.3 Rencana Aksi Atau Program Strategi Perbaikan Kinerja.....	75
V.2 Analisis dan Evaluasi PT.Ummi Mulya Editor Secara Keseluruhan .....	76
V.1.1 Analisis Analisis Pembobotan Seluruh Dimensi .....	76
V.1.2 Analisis Nilai Kinerja Seluruh Dimensi .....	77
<b>BAB VI KESIMPULAN.....</b>	<b>79</b>
VI.1 Kesimpulan .....	79
VI.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>