

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Manajemen Kinerja.....	8
2.1.1. Indikator Kinerja.....	8
2.2. Penilaian Kinerja.....	8
2.2.1. Metode Penilaian Kinerja Organisasi	9
2.2.2. Perbandingan Metode-Metode Penilaian Kinerja Organisasi.....	10
2.3. <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.3.1. Perspektif Finansial	12
2.3.2. Perspektif Pelanggan.....	12
2.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	13
2.3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	13
2.4. Analisis SWOT	13

2.4.1.	<i>Strength</i> (Kekuatan)	13
2.4.2.	<i>Weakness</i> (Kelemahan).....	13
2.4.3.	<i>Opportunity</i> (Peluang)	13
2.4.4.	<i>Threat</i> (Ancaman).....	13
2.5.	<i>Critical Success Factors</i>	14
2.6.	<i>Key Performance Indicators</i>	14
2.7.	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	14
2.8.	Penelitian Terdahulu	17
2.8.1.	Penelitian Harun Yuksel, Ali Coskun (2013)	18
2.8.2.	Penelitian Cristian-Ionut Ivanov, Silvia Avasilcai (2014).....	19
2.8.3.	Penelitian Jung-Mei Tsai, Hui-Hsien Chien, Shou-Chuan Shih, Shu-Chen Lee, Li-Yun Tsai, Shioh-Luan Tsay (2017)	19
2.8.4.	Penelitian Nattarinee Kopecka (2015)	20
2.8.5.	Penelitian Masoud Rahiminezhad Galankashi, Syed Ahmad Helmi, Pooria Hashemzahi	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1.	Model Konseptual	21
3.2.	Sistematika Penulisan.....	22
3.2.1.	Tahap Penelitian Awal	24
3.2.2.	Tahap Pengumpulan Data	25
3.2.3.	Tahap Pengolahan Data	25
3.2.4.	Tahap Analisis Data	26
3.2.5.	Tahap Kesimpulan dan Saran	27
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1.	Deskripsi Umum Perusahaan	28
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	28

4.1.2.	Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan.....	28
4.1.3.	Struktur Organisasi	29
4.2.	Pengumpulan Data	30
4.2.1.	Identifikasi Kondisi Internal dan Eksternal Berdasarkan Analisis <i>Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat</i> (SWOT)	30
4.2.2.	Penyusunan Matriks TOWS	30
4.3.	Pengolahan Data.....	31
4.3.1.	Perancangan Sasaran Strategi Perusahaan	31
4.3.2.	<i>Critical Success Factor</i>	32
4.3.3.	<i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	35
4.3.4.	<i>Strategy Map</i>	40
4.3.6.	Pengukuran Kinerja PT Widya Trans Cargo	48
BAB 5 ANALISIS		51
5.1.	Analisis Perancangan Penilaian Sistem Kinerja dengan Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	51
5.1.1.	Perspektif Keuangan	52
5.1.2.	Analisis <i>Critical Success Factor</i> pada Perspektif Pelanggan	52
5.1.3.	Analisis <i>Critical Success Factor</i> pada Perspektif Proses Bisnis Internal	54
5.1.4.	Analisis <i>Critical Success Factor</i> pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	54
5.2.	Analisis Pembobotan menggunakan AHP	55
5.2.1.	Analisis Empat Perspektif.....	55
5.2.2.	Analisis Pembobotan KPI.....	56
5.3.	Analisis Hasil Pengukuran Kinerja Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	58
5.3.1.	Analisis Pengukuran Kinerja Pada Perspektif Keuangan	58
5.3.2.	Analisis Pengukuran Kinerja Pada Perspektif Pelanggan.....	59
5.3.3.	Analisis Pengukuran Kinerja Pada Perspektif Proses Bisnis Internal	60

5.3.4.	Analisis Pengukuran Kinerja Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	61
5.3.5.	Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan	62
5.3.6.	Analisis Perbandingan Hasil Perancangan Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	62
5.4.	Implikasi Manajerial	64
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
6.1.	Kesimpulan.....	66
6.2.	Saran.....	66
6.2.1.	Saran bagi Perusahaan	66
6.2.2.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68