

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                            | i    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                           | iii  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                  | v    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....    | vi   |
| <b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....             | vii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                         | viii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                      | xi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                       | xii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                    | xv   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                  | 14   |
| <b>I.1. Latar Belakang</b> .....                | 14   |
| <b>I.2. Rumusan Masalah</b> .....               | 18   |
| <b>I.3. Tujuan</b> .....                        | 19   |
| <b>I.4. Manfaat</b> .....                       | 19   |
| <b>I.5. Batasan dan Asumsi</b> .....            | 19   |
| <b>I.6. Sistematika Penulisan</b> .....         | 19   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....            | 21   |
| <b>II.1. Kinerja</b> .....                      | 21   |
| <b>II.1.1. Pengertian Kinerja</b> .....         | 21   |
| <b>II.1.2. Pengukuran Kinerja</b> .....         | 21   |
| <b>II.1.3. Tujuan Pengukuran Kinerja</b> .....  | 22   |
| <b>II.1.4. Manfaat Pengukuran Kinerja</b> ..... | 22   |
| <b>II.2. Key Performance Indicator</b> .....    | 22   |
| <b>II.3. Analisis SWOT</b> .....                | 23   |
| <b>II.4. Balanced Scorecard</b> .....           | 24   |

|   |  |    |
|---|--|----|
| II.4.1.   | Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....   | 24 |
| II.4.2.   | Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....   | 24 |
| II.5.   | <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....  | 26 |
| II.6.   | <i>Business Process Improvement</i> .....  | 28 |
| II.7.   | Sistem Informasi .....   | 29 |
| II.8.   | Alasan Pemilihan Metode.....   | 30 |
| II.9.   | Perbandingan Tugas Akhir Terdahulu.....  | 32 |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                |  | 35 |
| III.1.  | Kerangka Berfikir.....   | 35 |
| III.2.1.  | Tahap Pendahuluan .....  | 37 |
| III.2.2.  | Tahap Pengumpulan Data.....  | 37 |
| III.2.3.  | Tahap Pengolahan Data.....   | 38 |
| III.2.4.  | Tahap Analisis.....  | 38 |
| III.2.5.  | Tahap Kesimpulan dan Saran.....  | 38 |
| III.3.  | Rancangan Pengumpulan Data .....   | 39 |
| <b>BAB IV PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA</b> ..... |  | 40 |
| IV.1.   | Pengumpulan Data.....  | 40 |
| IV.1.2.   | Proses Bisnis Internal .....   | 40 |
| IV.1.3.   | Waktu Aktivitas Proses Bisnis.....   | 42 |
| IV.1.4.   | SWOT perusahaan.....   | 42 |
| IV.2.   | Pengolahan Data .....  | 44 |
| IV.2.1.   | Penjabaran Visi <i>Startup PesenKuy</i> .....  | 44 |
| IV.2.2.   | Penjabaran Misi <i>Startup PesenKuy</i> .....  | 44 |
| IV.2.3.   | Matriks SWOT.....  | 45 |
| IV.2.4.   | Sasaran Strategis yang Digunakan.....  | 47 |
| IV.2.5.   | Menerjemahkan Sasaran Strategis Berdasarkan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> ..... | 48 |

|  |     |
|--|-----|
| IV.2.6. <i>Strategy Map</i> .....  | 49  |
| IV.2.7. <i>Identifikasi Key Performance Indicator</i> .....                  | 51  |
| IV.2.8. <i>Key Performance Indicator Properties</i> .....                    | 55  |
| IV.2.9. <b>Validasi Pembobotan Menggunakan Metode AHP</b> .....              | 61  |
| IV.2.10. <b>Uji Konsistensi</b> .....  | 68  |
| IV.2.11. <b>Peringkat KPI berdasarkan Bobot Kepentingan</b> .....            | 69  |
| IV.2.12. <b>Pengukuran Kinerja Perusahaan</b> .....                          | 71  |
| IV.2.13. <b>Perhitungan Hasil Akhir Kinerja</b> .....                        | 79  |
| IV.2.14. <b>Urutan KPI Berdasarkan Perhitungan Hasil Akhir Kinerja</b> ..... | 79  |
| IV.2.15. <b>Usulan Perbaikan</b> .....                                       | 80  |
| IV.2.16. <b>Perancangan Sistem Informasi Usulan</b> .....                    | 96  |
| IV.3. <b>Hasil Rancangan</b> .....   | 106 |
| IV.3.1. <b>Hasil Rancangan Sistem Pengukuran Kinerja</b> .....               | 106 |
| IV.3.2. <b>Hasil Rancangan Usulan Perbaikan</b> .....                        | 108 |
| IV.4. <b>Verifikasi dan Validasi</b> .....                                   | 110 |
| IV.4.1. <b>Verifikasi Hasil Rancangan</b> .....                              | 110 |
| IV.4.2. <b>Validasi Hasil Rancangan</b> .....                                | 111 |
| <b>BAB V ANALISIS</b> .....  | 113 |
| V.1. <b>Analisis Hasil Perancangan dan Pengukuran Kinerja</b> .....          | 113 |
| V.2. <b>Analisis Hasil Rancangan Usulan Perbaikan</b> .....                  | 113 |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                     | 115 |
| VI.1. <b>Kesimpulan</b> .....  | 115 |
| IV.2. <b>Saran</b> .....   | 115 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | 117 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | 127 |