

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1. Persentase Jumlah Pelanggan dalam Frekuensi Pemesanan .....	14
Tabel I. 2. Penjelasan Diagram Fishbone.....	17
Tabel I. 3. Alternatif Solusi .....	17
Tabel II. 1. Skala Kepentingan.....	27
Tabel II. 2. Skala Index .....	27
Tabel II. 3. Alasan Pemilihan Metode Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja.....	30
Tabel II. 4. Perbandingan Karakteristik Metode Perbaikan Proses Bisnis .....	31
Tabel II. 5. Perbandingan Tugas Akhir Terdahulu .....	32
Tabel IV. 1. Waktu Aktivitas Proses Bisnis .....	42
Tabel IV. 2. Penjabaran Visi ke dalam Sasaran Strategis .....	44
Tabel IV. 3. Penjabaran Misi ke dalam Sasaran Strategis .....	45
Tabel IV. 4. Matriks SWOT .....	46
Tabel IV. 5. Sasaran Strategis yang Digunakan .....	47
Tabel IV. 6. Sasaran Strategis Berdasarkan Perspektif Balanced Scorecard.....	49
Tabel IV. 7. Key Performance Indicator.....	52
Tabel IV. 8. KPI Properties Margin Laba Bersih (Net Profit Margin) .....	55
Tabel IV. 9. KPI Properties Margin Tingkat Pertumbuhan Pelanggan (Customer Increasing Rate) .....	56
Tabel IV. 10. KPI Properties Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) .....	56
Tabel IV. 11. KPI Properties Keluhan Pelanggan (Customer Complaints).....	57
Tabel IV. 12. KPI Properties Retensi Pelanggan (Customer Retention) .....	57
Tabel IV. 13. KPI Properties Total Cycle Time .....	58
Tabel IV. 14. KPI Properties Ketepatan Pemenuhan Pesanan (Perfect Order Fulfillment) .....	58
Tabel IV. 15. KPI Properties Bebas Kerusakan (Defect Free) .....	59
Tabel IV. 16. KPI Properties Jumlah Teknologi Baru yang Diimplementasikan (Number of New Technologies Implemented) .....	60
Tabel IV. 17. KPI Properties Produktivitas Karyawan (Employee's Productivity).....	60
Tabel IV. 18. KPI Properties Jumlah Kerjasama Pemasok .....	61
Tabel IV. 19. Geomean Perspektif Balanced Scorecard.....	62
Tabel IV. 20. Matriks Perbandingan Perspektif.....	63
Tabel IV. 21. Matriks Normalisasi Perspektif .....	63

Tabel IV. 22. Bobot Perspektif Keuangan.....	64
Tabel IV. 23. Normalisasi Bobot Perspektif Keuangan.....	65
Tabel IV. 24. Bobot Perspektif Pelanggan .....	65
Tabel IV. 25. Normalisasi Bobot Perspektif Pelanggan .....	65
Tabel IV. 26. Bobot Perspektif Proses Bisnis Internal .....	66
Tabel IV. 27. Normalisasi Bobot Perspektif Proses Bisnis Internal .....	66
Tabel IV. 28. Bobot Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	67
Tabel IV. 29. Normalisasi Bobot Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	67
Tabel IV. 32. Peringkat Key Performance Indicator .....	70
Tabel IV. 33. Kriteria Skor Indikator .....	71
Tabel IV. 34. Pengukuran KPI Net Profit Margin.....	72
Tabel IV. 35. Pengukuran KPI Revenue Growth .....	72
Tabel IV. 36. Pengukuran KPI Customer Increasing Rate .....	73
Tabel IV. 37. Pengukuran KPI Customer Satisfaction .....	73
Tabel IV. 38. Pengukuran KPI Customer Complaints.....	74
Tabel IV. 39. Pengukuran KPI Customer Retention.....	74
Tabel IV. 40. Pengukuran KPI Total Cycle Time .....	75
Tabel IV. 41. Pengukuran KPI Perfect Order Fulfillment .....	76
Tabel IV. 42. Pengukuran KPI Defect-Free.....	76
Tabel IV. 43. Pengukuran KPI Number of New Technology Implemented .....	77
Tabel IV. 44. Pengukuran KPI Driver's Productivity .....	77
Tabel IV. 45. Pengukuran KPI Jumlah Kerjasama Vendor.....	77
Tabel IV. 46. Hasil Pengukuran Kinerja.....	78
Tabel IV. 47. Perhitungan Hasil Akhir Kinerja .....	79
Tabel IV. 48. Urutan KPI Berdasarkan Perhitungan Hasil akhir Kinerja.....	80
Tabel IV. 49. Data Keluhan Pelanggan .....	80
Tabel IV. 50. Process Activity Mapping pada Proses Bisnis Eksisting.....	83
Tabel IV. 51. Penjelasan Diagram Tulang Ikan Analisis Penyebab Masalah .....	87
Tabel IV. 52. Alternatif Perbaikan.....	88
Tabel IV. 53. Process Activity Mapping pada Proses Bisnis Usulan .....	93
Tabel IV. 54. Analisis Kebutuhan.....	96
Tabel IV. 55. Perbandingan Sistem Informasi Perusahaan dan Rancangan Sistem Informasi Usulan.....	97

Tabel IV. 56. Key Performance Indicator beserta Bobotnya.....	106
Tabel IV. 57. Hasil Akhir Key Performance Indicator .....	108
Tabel V. 1. Hasil Rancangan KPI.....	113
Tabel V. 2. Perbandingan Waktu Pelayanan Sebelum dan Sesudah Perbaikan .....	114