

DAFTAR ISI

JUDUL BAGIAN DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABELx

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRANx

BAB I..... **PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah.....4

1.3 Tujuan Penelitian4

1.4 Kegunaan Penelitian4

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....4

1.4.2 Kegunaan Operasional5

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....6

2.1 Tinjauan Pustaka6

2.1.1 Kinerja6

2.1.2 Manajemen Operasi6

2.1.3 Konsep Kualitas	7
2.1.4 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.4 <i>Analytical Hierarchy Process</i>	17
2.2 Kerangka Pemikiran	28
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.2.1 Metode yang Digunakan	33
3.2.2 Operasional Variabel	36
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3 Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Penerapan strategi bisnis perusahaan dengan <i>Balanced Scorecard</i> PT. BCS	43
4.2 Menginterpretasikan <i>Key Performance Indicator</i> dengan pengukuran kinerja PT. BCS	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Target.....	2
Tabel 1.2 Kegiatan Penelitian Skripsi.....	5
Tabel 2.1 Tabel Skala Preferensi	21
Tabel 2.2 Matrik Perbandingan Berpasangan	22
Tabel 2.3 Matrik Perbandingan Preferensi	24
Tabel 2.4 Nilai RI untuk Jumlah n yang Diperbandingkan	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.2 Rekapitulasi pengukuran kinerja tiap perspektif	42
Tabel 4.1 Contoh Kuesioner Perbandingan	49
Tabel 4.2 Skor Kinerja	58
Tabel 4.3 Rekapitulasi 4 Perspektif BSC	60
Tabel 4.4 Hasil Pengukuran 4 Perspektif BSC	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka <i>Balanced Scorecard</i>	11
Gambar 2.2 Peran <i>Balanced Scorecard</i>	15
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 <i>Deployment Strategic Initiatives</i> Perusahaan dari Strategi Bisnis	39
Gambar 3.2 <i>Deployment</i> Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan dari <i>Strategic Initiatives</i>	39
Gambar 4.1 <i>Deployment Strategic Initiatives</i> Perusahaan dari Strategi Bisnis 2	44
Gambar 4.2 <i>Deployment</i> Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan dari <i>Strategic Initiatives 2</i>	44
Gambar 4.3 Proses penyebaran <i>Key Performance Indicator</i>	47
Gambar 4.4 Susunan Hirarki Dalam <i>Expert Choice</i>	49
Gambar 4.5 Input Kuesioner	50
Gambar 4.6 Hasil Input Kuesioner 1	53
Gambar 4.7 Hasil Input Kuesioner 2	54
Gambar 4.8 Hasil Input Kuesioner 3	55
Gambar 4.9 Data Kombinasi	56
Gambar 4.10 Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	64
Gambar 4.11 Nilai Kinerja Tiap Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Jawaban Kuesioner
- Lampiran 3 Surat Penetapan Pembimbing
- Lampiran 4 *Photocopy* Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

