

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERTANYAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN SELESAI PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	19
1.1 Latar Belakang	19
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Batasan Masalah	21
1.5 Manfaat Penulisan.....	22
1.6 Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	24
2.1 Pengukuran Kinerja.....	24
2.1.1 Definisi Pengukuran Kinerja	24
2.1.2 Elemen Pengukuran Kinerja	25
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	26
2.2 Pengukuran Kinerja dengan <i>Performance Prism</i>	27
2.2.1 Lima Perspektif <i>Performance Prism</i>	27
2.2.2 <i>Stakeholder</i> dalam <i>Performance Prism</i>	30
2.3 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	31
2.4 <i>Objective Matrix</i> dan <i>Traffic Light System</i>	35
2.4.1 Langkah-langkah <i>Objective Matrix (OMAX)</i>	35
2.4.2 <i>Traffic Light System</i>	36
2.5 Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Objek Penelitian.....	39
3.3 Variabel Penelitian.....	39
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.5 Kerangka Berpikir.....	42
3.6 Metode Pengumpulan Data	44
3.6.1 Instrumen Penelitian.....	45
3.7 Metode Pengolahan Data	49
3.8 Analisis dan Pembahasan.....	51
BAB IV PENGOLAHAN DATA.....	52
4.1 Pengumpulan Data	52

4.2	Identifikasi Lima Sisi <i>Performance Prism</i> PT. Expertindo	53
4.3	Identifikasi Parameter Kinerja (<i>Key Performance Indicator</i>)	59
4.4	Struktur Hirarki Pengukuran Kinerja PT. Expertindo	62
4.5	Pembobotan Antar Kriteria KPI.....	63
4.5.1	Matriks Perbandingan Berpasangan (<i>Pairwise Comparison</i>) Level 2	63
4.5.2	Pembobotan Antar KPI Level 3	64
4.5.2.1	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria Investor	64
4.5.2.2	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria Pelanggan.....	66
4.5.2.3	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria Karyawan.....	67
4.5.2.4	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria Pemasok	69
4.5.2.5	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria Pemerintah dan Masyarakat	70
4.5.3	Pembobotan Antar KPI Level 4	72
4.5.3.1	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Investor	72
4.5.3.2	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Investor ...	74
4.5.3.3	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Investor ...	76
4.5.3.4	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Investor	77
4.5.3.6	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pelanggan	80
4.5.3.7	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pelanggan.	81
4.5.3.8	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pelanggan.....	83
4.5.3.9	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Pemasok.....	85
4.5.3.10	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pemasok ..	86
4.5.3.11	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pemasok ...	87
4.5.3.12	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pemasok	89
4.5.3.14	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Karyawan	91
4.5.3.15	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Karyawan.	92
4.5.3.16	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Karyawan	94
4.5.3.18	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat	97
4.5.3.19	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat	98
4.5.3.20	Pembobotan Antar KPI Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat.....	100
4.6	Pengolahan Data	101
4.6.1	Penyusunan <i>Performance Measurement Record Sheet</i>	101
4.6.2	<i>Scoring System</i> dengan <i>Objective Matrix</i> dan <i>Traffic Light System</i>	104
4.6.2.1	Menentukan Target Nilai Tertinggi dan Nilai Terendah yang Dicapai Setiap KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	104
4.6.3	Menentukan Bobot KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	109
4.6.4	Menentukan Bobot Prioritas untuk Perusahaan	135
4.6.5	Melakukan Perhitungan Kelas Pencapaian Tiap KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	137
4.6.6	Menentukan Skor Aktual dan Nilai Performansi	144

BAB V PEMBAHASAN	152
5.1 Hasil Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i>	152
5.2 Rekapitulasi Nilai Performansi Tiap <i>Stakeholder</i>	153
5.3 Pembahasan, Analisa dan Rekomendasi <i>Stakeholder</i> Investor.....	157
5.4 Pembahasan, Analisa dan Rekomendasi <i>Stakeholder</i> Pelanggan	159
5.5 Pembahasan, Analisa dan Rekomendasi <i>Stakeholder</i> Karyawan	160
5.6 Pembahasan, Analisa dan Rekomendasi <i>Stakeholder</i> Pemasok	161
5.7 Pembahasan, Analisa dan Rekomendasi <i>Stakeholder</i> Pemerintah dan Masyarakat.....	162
BAB VI PENUTUP	164
6.1 Kesimpulan	164
6.2 Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN.....	168



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Sampling</i> Karyawan Ahli	41
Tabel 3.2	Skala Perbandingan Berpasangan	47
Tabel 3.3	Contoh Perbandingan Antar Kriteria	47
Tabel 3.4	Contoh Perbandingan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder</i>	48
Tabel 3.5	Contoh Perbandingan Antar Sub Kriteria <i>Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> dengan Kriteria Utama	48
Tabel 4.1	Narasumber dan Alasan Pemilihan	54
Tabel 4.2	Identifikasi KPI Berdasarkan Hasil Wawancara dan Kuesioner Terbuka	56
Tabel 4.3	<i>Key Performance Indicator</i> PT. Expertindo	59
Tabel 4.4	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria Narasumber 1	63
Tabel 4.5	Matriks Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria Narasumber 2 ..	63
Tabel 4.6	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria Narasumber 3	64
Tabel 4.7	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Investor Narasumber 1	64
Tabel 4.8	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Investor Narasumber 2	65
Tabel 4.9	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Investor Narasumber 3	65
Tabel 4.10	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pelanggan Narasumber 1	66
Tabel 4.11	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pelanggan Narasumber 2	66
Tabel 4.12	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pelanggan Narasumber 3	67
Tabel 4.13	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Karyawan Narasumber 1	67
Tabel 4.14	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Karyawan Narasumber 2	68
Tabel 4.15	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Karyawan Narasumber 3	68
Tabel 4.16	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemasok Narasumber 1	69
Tabel 4.17	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemasok Narasumber 2	69
Tabel 4.18	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemasok Narasumber 3	70
Tabel 4.19	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 1	70
Tabel 4.20	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 2	71
Tabel 4.21	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 3	71
Tabel 4.22	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder</i> <i>Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Investor	72

Tabel 4.23 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Investor Narasumber 2	73
Tabel 4.24 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Investor Narasumber 3	73
Tabel 4.25 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Investor	74
Tabel 4.26 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Investor Narasumber 2	75
Tabel 4.27 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Investor Narasumber 3	75
Tabel 4.28 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Investor Narasumber 1	76
Tabel 4.29 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Investor Narasumber 2	76
Tabel 4.30 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Investor Narasumber 3	77
Tabel 4.31 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Investor Narasumber 1	77
Tabel 4.32 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Investor Narasumber 2	78
Tabel 4.33 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Investor Narasumber 3	78
Tabel 4.34 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 1	79
Tabel 4.35 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 2	79
Tabel 4.36 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 3	80
Tabel 4.37 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 1	80
Tabel 4.38 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 2	81
Tabel 4.39 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 3	81
Tabel 4.40 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 1	82
Tabel 4.41 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 2	82
Tabel 4.42 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 3	82
Tabel 4.43 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 1	83
Tabel 4.44 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 2	84
Tabel 4.45 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pelanggan Narasumber 3	84
Tabel 4.46 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pemasok Narasumber 1	85

Tabel 4.47 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pemasok Narasumber 2	85
Tabel 4.48 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pemasok Narasumber 3	86
Tabel 4.49 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pemasok Narasumber 1	86
Tabel 4.50 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pemasok Narasumber 2	87
Tabel 4.51 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pemasok Narasumber 3	87
Tabel 4.52 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pemasok Narasumber 1	87
Tabel 4.53 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pemasok Narasumber 2	88
Tabel 4.54 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pemasok Narasumber 3	88
Tabel 4.55 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pemasok Narasumber 1	89
Tabel 4.56 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pemasok Narasumber 2	89
Tabel 4.57 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pemasok Narasumber 3	89
Tabel 4.58 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria KaryawanNarasumber 1	90
Tabel 4.59 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Karyawan Narasumber 2	90
Tabel 4.60 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Karyawan Narasumber 3	90
Tabel 4.61 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria KaryawanNarasumber 1	91
Tabel 4.62 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Karyawan Narasumber 2	91
Tabel 4.63 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Karyawan Narasumber 3	92
Tabel 4.64 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria KaryawanNarasumber 1	92
Tabel 4.65 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Karyawan Narasumber 2	93
Tabel 4.66 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Karyawan Narasumber 3	94
Tabel 4.67 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capablities</i> Kriteria KaryawanNarasumber 1	94
Tabel 4.68 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capablities</i> Kriteria Karyawan Narasumber 2	95
Tabel 4.69 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capablities</i> Kriteria Karyawan Narasumber 3	95
Tabel 4.70 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pemerintah dan MasyarakatNarasumber 1	96

Tabel 4.71 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 2	96
Tabel 4.72 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Stakeholder</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 3	96
Tabel 4.73 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 1	97
Tabel 4.74 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 2	98
Tabel 4.75 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Strategy</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 3	98
Tabel 4.76 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 1	99
Tabel 4.77 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 2	99
Tabel 4.78 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Process</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 3	100
Tabel 4.79 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 1	100
Tabel 4.80 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 2	101
Tabel 4.81 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria <i>Capabilities</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat Narasumber 3	101
Tabel 4.82 Data <i>Performance Measurement Record Sheet</i>	102
Tabel 4.83 Data Kuantifikasi <i>Key Performance Indicator Stakeholder</i>	106
Tabel 4.84 Perhitungan Rata-rata Antar Unsur Tiap <i>Stakeholder</i>	110
Tabel 4.85 Pembagian Tiap Kriteria dengan Hasil Penjumlahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria	110
Tabel 4.86 Perhitungan Rata-rata Antar Sub Kriteria Investor.....	112
Tabel 4.87 Pembagian Tiap Sub Kriteria dengan Hasil Penjumlahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Investor	112
Tabel 4.88 Perhitungan Rata-rata Antar Sub Kriteria Pelanggan	114
Tabel 4.89 Pembagian Tiap Sub Kriteria dengan Hasil Penjumlahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pelanggan	114
Tabel 4.90 Perhitungan Rata-rata Antar Sub Kriteria Karyawan	116
Tabel 4.91 Pembagian Tiap Sub Kriteria dengan Hasil Penjumlahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Karyawan.....	117
Tabel 4.92 Perhitungan Rata-rata Antar Sub Kriteria Pemasok	118
Tabel 4.93 Pembagian Tiap Sub Kriteria dengan Hasil Penjumlahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemasok.....	119
Tabel 4.94 Perhitungan Rata-rata Antar Sub Kriteria Pemerintah dan Masyarakat	120
Tabel 4.95 Pembagian Tiap Sub Kriteria dengan Hasil Penjumlahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemerintah dan Masyarakat.....	121
Tabel 4.96 Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Investor.....	123
Tabel 4.97 Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy</i> Kriteria Investor.....	123
Tabel 4.98 Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Process</i> Kriteria Investor.....	124

Tabel 4.99	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability</i> Kriteria Investor	124
Tabel 4.100	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pelanggan.....	125
Tabel 4.101	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy</i> Kriteria Pelanggan	125
Tabel 4.102	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Process</i> Kriteria Pelanggan.....	126
Tabel 4.103	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability</i> Kriteria Pelanggan	126
Tabel 4.104	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Karyawan.....	127
Tabel 4.105	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy</i> Kriteria Karyawan	127
Tabel 4.106	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Process</i> Kriteria Karyawan.....	128
Tabel 4.107	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability</i> Kriteria Karyawan	128
Tabel 4.108	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pemasok	129
Tabel 4.109	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy</i> Kriteria Pemasok	129
Tabel 4.110	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Process</i> Kriteria Pemasok	130
Tabel 4.111	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability</i> Kriteria Pemasok	130
Tabel 4.112	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat.....	131
Tabel 4.113	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat	131
Tabel 4.114	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Process</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat.....	132
Tabel 4.115	Perhitungan Tingkat Kepentingan Berpasangan Antar KPI <i>Process</i> Kriteria Pemerintah dan Masyarakat.....	132
Tabel 4.116	Rekapitulasi Hasil Perhitungan <i>Key Performance Indicator</i>	133
Tabel 4.117	Nilai Bobot KPI (<i>Key Performance Indicator</i>).....	135
Tabel 4.118	Perhitungan Kelas KPI <i>Stakeholder</i> Investor	139
Tabel 4.119	Perhitungan Kelas KPI <i>Stakeholder</i> Pelanggan.....	140
Tabel 4.120	Perhitungan Kelas KPI <i>Stakeholder</i> Karyawan	141
Tabel 4.121	Perhitungan Kelas KPI <i>Stakeholder</i> Pemasok	142
Tabel 4.122	Perhitungan Kelas KPI <i>Stakeholder</i> Pemerintah dan Masyarakat	143
Tabel 4.123	<i>Scoring</i> OMAX <i>Stakeholder</i> Investor.....	145
Tabel 4.124	<i>Scoring</i> OMAX <i>Stakeholder</i> Pelanggan	146
Tabel 4.125	<i>Scoring</i> OMAX <i>Stakeholder</i> Karyawan	147
Tabel 4.126	<i>Scoring</i> OMAX <i>Stakeholder</i> Pemasok	148
Tabel 4.127	<i>Scoring</i> OMAX <i>Stakeholder</i> Pemerintah dan Masyarakat	149
Tabel 4.128	Rekapitulasi Performansi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	150
Tabel 5.1	Rekapitulasi Nilai Performansi Tiap <i>Stakeholder</i>	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ruang Lingkup <i>Performance Prism</i>	29
Gambar 2.2 Struktur Hirarki AHP	32
Gambar 2.3 Skema Penilaian dalam OMAX	36
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3.2 Daigram Pengolahan Data	50
Gambar 4.1 Jejaring Hubungan <i>Stakeholder</i> PT. Expertindo	53
Gambar 4.2 Hierarki Pengukuran Kinerja PT. Expertindo	62
Gambar 5.1 Grafik Kinerja Perusahaan	156
Gambar 5.2 Grafik Kinerja <i>Stakeholder</i> Investor	157
Gambar 5.3 Grafik Kinerja <i>Stakeholder</i> Pelanggan	159
Gambar 5.4 Grafik Kinerja <i>Stakeholder</i> Karyawan	160
Gambar 5.5 Grafik Kinerja <i>Stakeholder</i> Pemasok	161
Gambar 5.6 Grafik Kinerja <i>Stakeholder</i> Pemerintah dan Masyarakat	162

