

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	5
1.3 Batasan Permasalahan .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
KAJIAN LITERATUR .....	7
1.1 Kajian Induktif.....	7
1.2 Kajian Deduktif .....	8
1.2.1 Kinerja .....	8
1.2.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan .....	9
1.2.3 Performance Prism.....	11
1.2.4 Key Performance Indikator.....	14
1.2.5 Pembobotan dengan Metode Analytical Hierarchy <i>Process</i> (AHP) .....	16
1.2.6 Scoring System dengan Model Objectives Matrix (OMAX) .....	19
1.2.7 Traffic Light System .....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Tempat Penelitian.....	23
3.2 Variabel Penelitian .....	23
3.3 Jenis Data.....	23

3.4	Pengumpulan Data.....	24
3.5	Pengolahan Data.....	25
3.5.1	Identifikasi Key Performance Indicator (KPI).....	25
3.5.2	Penyusunan Performance Measurement Record Sheet. ....	25
3.5.3	Tahap scoring system dengan bantuan Objective Matrix. ....	25
3.6	<i>Flow Chart</i> Penelitian.....	26
BAB IV .....		27
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		27
4.1	Pengumpulan Data.....	27
4.1.1	Profil Perusahaan .....	27
4.1.2	Spesifikasi Produk .....	28
4.1.3	Aspek Produksi .....	28
4.1.4	Aspek Lingkungan dan Hukum .....	29
4.1.5	Aspek Pemasaran.....	29
4.1.6	Identifikasi Stakeholder Perusahaan.....	30
4.1.7	Identifikasi Lima Sisi Performance Prism .....	30
4.1.8	Stakeholder Konsumen .....	30
4.1.9	Stakeholder Karyawan .....	31
4.1.10	Stakeholder Supplier.....	31
4.1.11	Stakeholder Mitra .....	32
4.1.12	Stakeholder Pemerintah .....	32
4.2	Data Pembobotan KPI .....	33
4.2.1	Pembobotan Antar Kriteria KPI .....	36
4.2.2	Pembobotan Antar Sub Kriteria.....	37
4.2.3	Pembobotan Antar KPI.....	41
4.2.4	Penentuan Bobot KPI.....	49
4.2.5	Consistensi Ratio (CR) .....	65
4.2.6	Eugen Value.....	66
4.2.7	Penyusunan Performance Measurement Record Sheet .....	70
4.2.8	Perhitungan Kelas Pencapaian KPI .....	74
4.2.9	Scoring system dengan metode Objective Matrix dan <i>Traffic Light System</i> .....	76
BAB V.....		80
PEMBAHASAN .....		80
5.1	Key Performance Indikator .....	80
5.2	<i>Analitycal Hierarchy Process (AHP)</i> .....	80
5.3	Scoring OMAX dan <i>Traffic Light System</i> .....	80

5.3.1	Analisis Stakeholder Konsumen .....	81
5.3.2	Analisis Stakeholder Karyawan .....	81
5.3.3	Analisis Stakeholder Supplier .....	82
5.3.4	Analisis Stakeholder Mitra .....	82
5.3.5	Analisis Stakeholder Pemerintah .....	83
5.4	Analisis Perbaikan .....	83
<b>BAB VI .....</b>		<b>84</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>84</b>
6.1	Kesimpulan .....	84
6.2	Rekomendasi .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>90</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dasar Perbandingan Kriteria.....	17
Tabel 2.2 Harga <i>Random Index</i> .....	18
Tabel 2.3 Tabel Indikator OMAX.....	21
Tabel 4.1 Identifikasi Sisi Performance Prism Stakeholder Pelanggan .....	30
Tabel 4.2 Identifikasi Sisi Performance Prism Stakeholder Karyawan.....	31
Tabel 4.3 Identifikasi Sisi Performance Prism Stakeholder <i>Supplier</i> .....	31
Tabel 4.4 Identifikasi Sisi Performance Prism Stakeholder Mitra .....	32
Tabel 4.5 Identifikasi Sisi Performance Prism Stakeholder Pemerintah .....	33
Tabel 4.6 Matriks berpasangan antar kriteria KPI .....	36
Tabel 4.7 Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria karyawan .....	37
Tabel 4.8 Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria pelanggan .....	38
Tabel 4.9 Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria supplier .....	39
Tabel 4.10 Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria mitra.....	40
Tabel 4.11 Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria pemerintah.....	41
Tabel 4.12 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>satisfaction</i> pelanggan .....	42
Tabel 4.13 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>contribution</i> pelanggan .....	42
Tabel 4.14 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>process</i> pelanggan.....	43
Tabel 4.15 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>satisfaction</i> karyawan.....	44
Tabel 4.16 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>contribution</i> karyawan.....	44
Tabel 4.17 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>satisfaction</i> supplier .....	45
Tabel 4.18 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>contribution</i> supplier. ....	46
Tabel 4.19 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>satisfaction</i> mitra.....	46
Tabel 4.20 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>satisfaction</i> karyawan.....	47
Tabel 4.21 Matriks perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria <i>strategy</i> mitra.....	48
Tabel 4.22 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan antar kriteria .....	50
Tabel 4.23 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan Stakeholder Konsumen.....	51
Tabel 4.24 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan Stakeholder Karyawan.....	52
Tabel 4.25 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan Stakeholder Supplier .....	53
Tabel 4.26 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan Stakeholder Mitra.....	54
Tabel 4.27 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan Stakeholder Pemerintah .....	55
Tabel 4.28 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Satisfaction</i> Pelanggan.....	56

Tabel 4.29 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Satisfaction</i> Pelanggan.....	57
Tabel 4.30 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Process</i> Pelanggan .....	58
Tabel 4.31 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Satisfaction</i> Karyawan .....	59
Tabel 4.32 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Contribution</i> Karyawan.....	60
Tabel 4.33 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Satisfaction</i> Supplier.....	61
Tabel 4.34 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Contribution</i> Supplier .....	62
Tabel 4.35 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Satisfaction</i> Mitra.....	63
Tabel 4.36 Penjumlahan Matriks perbandingan berpasangan KPI <i>Strategy</i> Mitra .....	65
Tabel 4.37 Hasil <i>Consistensi Ratio</i> .....	66
Tabel 4.38 Hasil Bobot KPI.....	67
Tabel 4.39 Tabel Performance Measurement Record Sheet Konsumen .....	69
Tabel 4.40 Performance measurement record sheet KPI Karyawan .....	70
Tabel 4.41 Performance measurement record sheet KPI Supplier.....	72
Tabel 4.42 Performance measurement record sheet KPI Mitra.....	73
Tabel 4.43 Performance measurement record sheet KPI Pemerintah .....	73
Tabel 4.44 Objective Matrix (OMAX) Stakeholder Konsumen.....	76
Tabel 4.45 Objective Matrix (OMAX) Stakeholder Karyawan.....	77
Tabel 4.46 Objective Matrix (OMAX) Stakeholder Supplier .....	77
Tabel 4.47 Objective Matrix (OMAX) Stakeholder Mitra .....	78
Tabel 4.48 Objective Matrix (OMAX) Stakeholder Pemerintah.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka kerja metode Performance Prism.....	13
Tabel 3.1 Flowchart penelitian.....	27
Tabel 4.1 Logo Perusahaan.....	28
Tabel 4.2 Produk Eggroll Ubi Ungu.....	29
Tabel 4.3 Hierarki Key Performance Indikator.....	35

