

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT BUKTI PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Kinerja	7
2.3 <i>Performance Prism</i>	8
2.4 <i>AHP (Analytical Hierarchy Process)</i>	12
2.5 <i>OMAX dan Traffic Light System</i>	15
2.6 <i>Key Performance Indicator</i>	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Rancangan Penelitian.....	18
3.2 Objek Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	18
3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.5 Pengujian Instrument Penelitian.....	20
3.6 Diagram Alur Penelitian.....	22
BAB IV PENGOLAHAN DATA.....	23
4.1 Gambaran Umum	23
4.1.1 Profil PT Globalindo.....	23
4.1.2 Visi dan Misi PT. Globalindo	24
4.2 Pengumpulan Data.....	24
4.2.1 Data Observasi	24
4.3 Pengolahan Data	25
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
4.3.2 Identifikasi <i>Satisfaction</i> dan <i>Contribution</i>	30

4.3.3	Identifikasi Lima Sisi <i>Performance Prism</i> dan <i>Key Performance Indicator</i> pada Masing-Masing <i>Stakeholder</i>	37
4.3.4	Pengukuran Kinerja Terhadap Masing-Masing <i>Stakeholder</i>	41
4.3.5	Data <i>Key Performance Indicator</i>	47
4.3.6	Pembobotan KPI dengan Menggunakan <i>Analytical Hierachy Process</i> (AHP).....	49
4.3.7	Perhitungan OMAX dan <i>Traffic Light System</i>	57
BAB V PEMBAHASAN.....		65
5.1	Analisis Strategi <i>Objective</i> dan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) Pada Perspektif <i>Performance Prism</i>	65
5.2	Pembobotan KPI dengan AHP	68
5.3	Perhitungan <i>Value Total</i> dan Index Perbaikan	69
5.4	Rekomendasi Perbaikan KPI	69
BAB VI PENUTUP		71
6.1	Kesimpulan.....	71
6.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Matrik Perbandingan Berpasangan.....	13
Tabel 2.2 Nilai <i>Index Random</i>	14
Tabel 4.1 Data Observasi.....	24
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Karyawan.....	26
Tabel 4.3 Tabel Reliabilitas Kuesiner Karyawan.....	30
Tabel 4.4 Tabel Hasil Reliabilitas Kuesiner Karyawan.....	30
Tabel 4.5 Tabel Kepuasan dan Kontribusi <i>Stakeholder</i>	35
Tabel 4.6 Rancangan KPI Pimpinan Perusahaan.....	37
Tabel 4.7 Rancangan KPI Konsumen.....	38
Tabel 4.8 Rancangan KPI Karyawan.....	39
Tabel 4.9 Rancangan KPI <i>Supplier</i>	40
Tabel 4.10 Rancangan KPI Regulator.....	41
Tabel 4.11 Data <i>Key Performance Indicator</i>	47
Tabel 4.12 Skala Penilaian AHP.....	49
Tabel 4.13 Perhitungan AHP.....	50
Tabel 4.14 Nilai Matriks Baru.....	51
Tabel 4.15 Perhitungan Nilai AHP.....	51
Tabel 4.16 Perhitungan AHP <i>Stakeholder</i> Pimpinan Perusahaan.....	52
Tabel 4.17 Perhitungan AHP <i>Stakeholder</i> Konsumen.....	53
Tabel 4.18 Perhitungan AHP <i>Stakeholder</i> Karyawan.....	54
Tabel 4.19 Perhitungan AHP <i>Stakeholder Supplier</i>	54
Tabel 4.20 Perhitungan AHP <i>Stakeholder</i> Regulator.....	55
Tabel 4.21 Nilai <i>Eigen Vector</i> Masing-Masing KPI.....	56
Tabel 4.22 Perhitungan OMAX <i>Stakeholder</i> Pimpinan Perusahaan.....	59
Tabel 4.23 Perhitungan AHP <i>Stakeholder</i> Konsumen.....	60
Tabel 4.24 Perhitungan AHP <i>Stakeholder</i> Karyawan.....	61
Tabel 4.25 Perhitungan AHP <i>Stakeholder Supplier</i>	62
Tabel 4.26 Perhitungan AHP <i>Stakeholder</i> Regulator.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima <i>Facet Performance Prism</i>	8
Gambar 2.2 Ruang Lingkup Model <i>Performance Prism</i>	9
Gambar 2.3 Struktur Hierarki AHP.....	12
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	24
Gambar 4.2 <i>Objective Matrix</i>	57

