

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL (BAHASA INDONESIA)	ii
HALAMAN JUDUL (BAHASA INGGRIS)	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
Abstrak (Bahasa Indonesia)	xx
Abstract (Bahasa Inggris)	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Perumusan masalah	4
1.3 Pembatasan masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan pustaka	7
2.2 Landasan teori.....	22
2.3 Hipotesis dan kerangka teoritis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	35

3.1	Langkah penelitian.....	35
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3	Tahap Pengolahan Data	36
3.4	Objek Penelitian.....	37
3.5	Metode Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Pengumpulan Data.....	44
4.1.1	Identifikasi Stakeholder.....	44
4.1.2	Identifikasi Kebutuhan dan Keinginan Stakeholder.....	49
4.1.3	Identifikasi Kontribusi Stakeholder	52
4.1.4	Identifikasi Strategi, Proses dan Kapabilitas.....	53
4.2	Pengumpulan Data.....	66
4.2.1	Pembobotan <i>Key Performance Indicator</i>	66
4.2.2	Pembobotan antar KPI	67
4.2.3	Pembobotan antar Stakeholder.....	69
4.2.4	Pembobotan Elemen Tiap <i>Stakeholder</i> untuk Masing-masing Kriteria KPI	73
4.2.5	<i>Scoring System</i> Dan <i>Traffic Light System</i>	91
4.3	Analisa Dan Interpretasi	128
4.3.1	Analisis Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja	128
4.3.2	Analisis Pembobotan KPI	130
4.3.3	Analisis Nilai Performansi dan <i>Traffic Light System</i>	137
4.4	Pembuktian Hipotesa.....	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		150
5.1	KESIMPULAN	150
5.2	SARAN.....	151
DAFTAR PUSTAKA		152
Lampiran		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Profit SAPress Dari Tahun 2016-2018	2
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	8
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Identifikasi	57
Tabel 4.2 Identifikasi Key Performance Indicator Strategi, Proses, Kapabilitas .	62
Tabel 4.3 Tabel Data Penyebaran Responden.....	66
Tabel 4.4 Rata-rata hasil Kuesioner antar Kriteria KPI	67
Tabel 4.5 Matriks perbandingan Berpasangan antar Kriteria KPI	67
Tabel 4.6 Matrik Pengembangan Preferensi Dalam Kriteria KPI.....	68
Tabel 4.7 Matrik Kriteria KPI Dengan Eugen Vektor	68
Tabel 4.8 Nilai Random Index	69
Tabel 4.9 Bobot Setiap kriteria KPI	69
Tabel 4.10 Rata-rata hasil Kuesioner antar <i>Stakeholder</i>	70
Tabel 4.11 Matriks Perbandingan Berpasangan antar Stakeholder Perusahaan...	71
Tabel 4.12 Matrik Pengembangan Perferensi Dalam Stakeholder.....	71
Tabel 4.13 Matrik Stakeholder Dengan Eugen Vektor	72
Tabel 4.14 Nilai Random Index	73
Tabel 4.15 Bobot Setiap Stakeholder	73
Tabel 4.16 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Strategi Pelanggan	74
Tabel 4.17 Perbandingan Berpasangan Kriteria KPI Strategi Pelanggan	74
Tabel 4.18 Matrik Pengembangan Perferensi Dalam kriteria KPI strategi pelanggan	75
Tabel 4.19 Matrik Kriteria KPI Strategi Pelanggan Dengan Eugen Vektor	75
Tabel 4.20 Nilai Random Index	76
Tabel 4.21 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Strategi Karyawan.....	77
Tabel 4.22 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Strategi Investor	77
Tabel 4.23 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Strategi Supplier	78
Tabel 4.24 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Strategi Pemerintah.....	78
Tabel 4.25 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Strategi Masyarakat	78
Tabel 4.26 Rangkuman Nilai Bobot dari KPI Strategi.....	79

Tabel 4.26 Lanjutan Rangkuman Nilai Bobot dari KPI Strategi.....	80
Tabel 4.28 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Proses Pelanggan	81
Tabel 4.29 Perbandingan Berpasangan Kriteria KPI Proses Pelanggan.....	82
Tabel 4.30 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Proses Karyawan.....	82
Tabel 4.31 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Proses Investor	84
Tabel 4.32 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Proses Supplier	85
Tabel 4.33 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Proses Pemerintah.....	85
Tabel 4.34 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Proses Masyarakat	85
Tabel 4.35 Rangkuman Nilai Bobot dari KPI Proses.....	86
Tabel 4.35 Lanjutan Rangkuman Nilai Bobot dari KPI Proses.....	87
Tabel 4.37 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Kapabilitas Pelanggan.....	87
Tabel 4.38 Perbandingan Berpasangan Kriteria KPI Kapabilitas Pelanggan.....	87
Tabel 4.39 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Kapabilitas Karyawan.....	88
Tabel 4.40 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Kapabilitas Investor	89
Tabel 4.41 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Kapabilitas Supplier.....	89
Tabel 4.42 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Kapabilitas Pemerintah.....	89
Tabel 4.43 Rata-rata hasil Kuesioner Kriteria KPI Kapabilitas Masyarakat.....	90
Tabel 4.44 Rangkuman Nilai Bobot dari KPI Kapabilitas	90
Tabel 4.44 Lanjutan Rangkuman Nilai Bobot dari KPI Kapabilitas.....	91
Tabel 4.46 Target Maksimal Minimal Serta Pencapaian Dan Terdahulu KPI Strategi	93
Tabel 4.47 Target Maksimal Minimal Serta Pencapaian Dan Terdahulu KPI Proses	94
Tabel 4.48 Target Maksimal Minimal Serta Pencapaian Dan Terdahulu KPI Kapabilitas.....	95
Tabel 4.49 Objective Matrix Stakeholder Pelanggan Pada Kriteria Strategi	98
Tabel 4.50 Objective Matrix Stakeholder Karyawan Pada Kriteria Strategi	99
Tabel 4.51 Objective Matrix Stakeholder Investor Pada Kriteria Strategi.....	100
Tabel 4.52 Objective Matrix Stakeholder Supplier Pada Kriteria Strategi	101
Tabel 4.53 Objective Matrix Stakeholder Pemerintah Pada Kriteria Strategi ...	102
Tabel 4.54 Objective Matrix Stakeholder Masyarakat Pada Kriteria Strategi ...	103

Tabel 4.55 Objective Matrix Stakeholder Pelanggan Pada Kriteria Proses	104
Tabel 4.56 Objective Matrix Stakeholder Karyawan Pada Kriteria Proses	105
Tabel 4.57 Objective Matrix Stakeholder Investor Pada Kriteria Proses.....	106
Tabel 4.58 Objective Matrix Stakeholder Supplier Pada Kriteria Proses	107
Tabel 4.59 Objective Matrix Stakeholder Pemerintah Pada Kriteria Proses	108
Tabel 4.60 Objective Matrix Stakeholder Masyarakat Pada Kriteria Proses	109
Tabel 4.61 Objective Matrix Stakeholder Pelanggan Pada Kriteria Kapabilitas	110
Tabel 4.62 Objective Matrix Stakeholder Karyawan Pada Kriteria Kapabilitas	111
Tabel 4.63 Objective Matrix Stakeholder Investor Pada Kriteria Kapabilitas...	112
Tabel 4.64 Objective Matrix Stakeholder Supplier Pada Kriteria Kapabilitas ..	113
Tabel 4.65 Objective Matrix Stakeholder Pemerintah Pada Kriteria Kapabilitas	114
Tabel 4.66 Objective Matrix Stakeholder Masyarakat Pada Kriteria Kapabilitas	115
Tabel 4.67 Rangkuman Scoring Omax Kpi Strategi.....	117
Tabel 4.68 Rangkuman Scoring Omax Kpi Proses	119
Tabel 4.69 Rangkuman Scoring Omax Kpi Kapabilitas	121
Tabel 4.70 Total Value Scoring System Perusahaan.....	124
Tabel 4.70 Lanjutan Total Value Scoring System Perusahaan	125
Tabel 4.70 Lanjutan Total Value Scoring System Perusahaan	126
Tabel 4.70 Lanjutan Total Value Scoring System Perusahaan	127
Tabel 4.70 Lanjutan Total Value Scoring System Perusahaan	128
Tabel 4.75 Bobot Dan Nilai Performansi Kriteria KPI	137
Tabel 4.76 Bobot Dan Nilai Performansi Stakeholder Pada Kriteria Strategi ...	138
Tabel 4.77 Bobot Dan Nilai Performansi Stakeholder Pada Kriteria Proses	139
Tabel 4.78 Bobot Dan Nilai Performansi Stakeholder Pada Kriteria Kapabilitas	141
Tabel 4.79 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Hijau Kriteria Strategi.....	144
Tabel 4.80 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Kuning Kriteria Strategi	145
Tabel 4.81 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Merah dan Perbaikan Kriteria Strategi	145

Tabel 4.82 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Hijau Kriteria Proses.....	146
Tabel 4.83 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Kuning Kriteria Proses	146
Tabel 4.84 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Merah dan Perbaikan Kriteria Proses	146
Tabel 4.84 Lanjutan Indikasi Kinerja (KPI) Warna Merah dan Perbaikan Kriteria Proses	147
Tabel 4.85 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Hijau Kriteria Kapabilitas.....	148
Tabel 4.86 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Kuning Kriteria Kapabilitas.....	148
Tabel 4.87 Indikasi Kinerja (KPI) Warna Merah dan Perbaikan Kriteria Kapabilitas	148
Tabel 4.87 Lanjutan Indikasi Kinerja (KPI) Warna Merah dan Perbaikan Kriteria Kapabilitas.....	149
Tabel 5.1 Macam-Macam Elemen KPI.....	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sudut Pandang Performance Prism	27
Gambar 2.2 Ruang Lingkup Performance Prism (Neely dan Adam (2000))	27
Gambar 2.3 Gambaran Perhitungan dengan Omax	32
Gambar 2.4 Urutan Kerangka Teoritis	34
Gambar 3.1 Flowchart Metode penelitian	39
Gambar 4.1 Struktur Hirarki Key Performance Prism	65
Gambar 4.2 Grafik Rekapitulasi Scoring System KPI Strategi.....	142
Gambar 4.3 Grafik Rekapitulasi Scoring System KPI Proses.....	142
Gambar 4.4 Grafik Rekapitulasi Scoring System KPI Kapabilitas	143

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Identifikasi Keinginan dan Kebutuhan Stakeholder.....	154
Lampiran 2 Kuesioner Identifikasi Strategi, Proses, dan Kapabilitas Stakeholder	155
Lampiran 3 Kuesioner Identifikasi KPI Strategi, KPI Proses, KPI Kapabilitas Stakeholder.....	156
Lampiran 4 Kuesioner Penilaian Tiap Elemen KPI	157
Lampiran 5 Kuesioner Pengukuran Produktivitas Perusahaan	158