

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA dan KERANGKA PEMIKIRAN	6
2.1. Kajian Pustaka	6
2.1.1. Manajemen Operasi	6
2.1.1.1. Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi	6
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia, Desain Pekerjaan, dan Pengukuran Kinerja	8
2.2. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.3. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	11

Kiki Ramdaningsih, 2018

PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD: studi kasus pada PT. Matoa Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2.4.	Langkah-langkah Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.5.	Mendefinisikan Visi dan Misi	13
2.5.1.	Visi.....	13
2.5.2.	Misi.....	13
2.6.	Analisis TOWS.....	13
2.7.	Pengertian Matrik EFAS dan IFAS	14
2.6.1	Matriks Faktor Strategi Eksternal	15
2.6.2	Matriks Faktor Strategi Internal	15
2.7.	Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.8.	Peta Strategi (<i>Strategy Maps</i>).....	22
2.8.1.	Membuat <i>Strategy Maps</i> bagi Strategi Bisnis Organisasi	23
2.9.	<i>Key Perfomance Indicator (KPI)</i>	24
2.10.	Penelitian Terdahulu.....	26
2.11.	Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1.	Objek Penelitian	37
3.2.	Jenis dan Metode Penelitian	37
3.3.	Operasional Variabel	38
3.4.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	40
3.5.1.	Populasi	40
3.5.2.	Sampel	41

Kiki Ramdaningsih, 2018

*PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD:
studi kasus pada PT. Matoa Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

3.5.3. Teknik Sampling.....	41
3.5.4. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum PT Matoa.....	43
4.1.1 Visi dan Misi PT Matoa	44
4.1.2 Struktur Organisasi PT Matoa	45
4.2. Analisis TOWS.....	47
4.2.1 Faktor Strategi Eksternal (EFAS)	47
4.2.2 Faktor Strategi Internal (IFAS)	47
4.2.3 Pengolahan Data EFAS-IFAS	48
4.3. Perancangan Balanced Scorecard pada PT Matoa	52
4.3.1. Penentuan Sasaran Strategi <i>Balanced Scorecard</i> ...	52
4.3.2. Peta Strategi	54
4.3.3. <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Perkembangan Ekonomi Kreatif dari berbagai sector dari tahun 2011-2015	1
Tabel 4.1 Tabel Pembobotan SWOT	48
Tabel 4. 2 Kerangka Pengukuran Kinerja PT Matoa menggunakan Balanced Scorecard	57

Kiki Ramdaningsih, 2018

*PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD:
studi kasus pada PT. Matoa Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jam Tangan yang Digunakan.....	3
Gambar 2. 1 Perspektif Pelanggan, pengukuran inti	18
Gambar 2.2 Nilai Preposisi Pelanggan.....	19
Gambar 2.3 Perspektif proses bisnis internal – model generic <i>value chain</i>	21
Gambar 2.4 <i>Balanced Scorecard strategy maps framework</i>	24
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Misi PT Matoa.....	45
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Matoa	46
Gambar 4.3 Diagram Analisis TOWS.....	51
Gambar 4.4 Peta Strategi PT Matoa.....	55

Kiki Ramdaningsih, 2018

*PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD:
studi kasus pada PT. Matoa Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Kiki Ramdaningsih, 2018

***PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD:
studi kasus pada PT. Matoa Indonesia***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu