DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan ii
Halaman Pernyataan iii
Halaman Motto iv
Prakata v
Halaman Motto vii
Daftar Isi ix
Daftar Lampiran x
Daftar Tabel xi
Daftar Gambar xi
BAB I Pendahuluan 1
A. Latar Belakang Masalah 11
B. Tujuan dan Manfaat 12
C. Keaslian Penelitian .....
BAB II Tinjauan Pustaka 18
A. Landasan Teoritis 18
1. Pengertian Kinerja 22
2. Pengertian *Key Performance Indicators* 33
3. Pengertian *Balanced Scorecards* 39
B. Hipotesis 40
C. Dinamika Peneltian 46
D. Kerangka Pikir Penelitian .....
BAB III Metode Penelitian 47
A. Identifikasi Variabel Penelitian 47
B. Definisi Operasional 51
C. Subjek Penelitian 52
D. Desain Penelitian 59
E. Metode Pengumpulan Data 62
F. Prosedur Penelitian 64

G. Teknik Analisis Data .....

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan 68
A. Tahapan Penelitian 68
1. Orientasi Kancah 69
2. Perencanaan Penelitian 71
3. Pelaksanaan Penelitian 72
B. Hasil Penelitian 73
1. Usulan Rancangan Indikator Penilaian Kinerja 75
2. Validasi Pembobotan Penilaian Kinerja 88
3. Penetapan Standar Penilaian Kinerja 90
4. Hasil Simulasi Penilaian Kinerja 99
C. Pembahasan .....
BAB V Kesimpulan dan saran 107
A. Kesimpulan 108
B. Saran 110
Daftar Pustaka .....

DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Observasi 110
Verbatim Wawancara Awal 113
Kuesioner Perbandingan Berpasangan *Key Performance Indicators* (KPI) 122
Tabulasi Data *Criterion Scale* KPI Toko X 134
Rancangan Indikator Penilaian Kinerja 156
Hasil Penetapan Target Kinerja Individu 157
Hasil Simulasi Penilaian Kinerja Kumulatif Anggota DN 158
Form Penilaian Kinerja Jabatan Pelaksana Unit DN 160
Form Penilaian Kinerja Jabatan Pelaksana Unit DN Lama 162

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala perbandingan berpasangan AHP (Saaty, 2008) 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perspektif BSC (Kaplan & Norton, 1996) 41
Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian 48
Gambar 3. Siklus *action research* (Arikunto, 2013) 57
Gambar 4. Hasil pembobotan seluruh komponen BSC 75
Gambar 5. Hasil pembobotan komponen keuangan 77
Gambar 6. Hasil Pembobotan Komponen Konsumen 79
Gambar 7. Hasil pembobotan komponen proses bisnis internal 81
Gambar 8. Hasil pembobotan komponen kedisiplinan 84
Gambar 9. Hasil pembobotan komponen pertumbuhan dan pembelajaran 86