

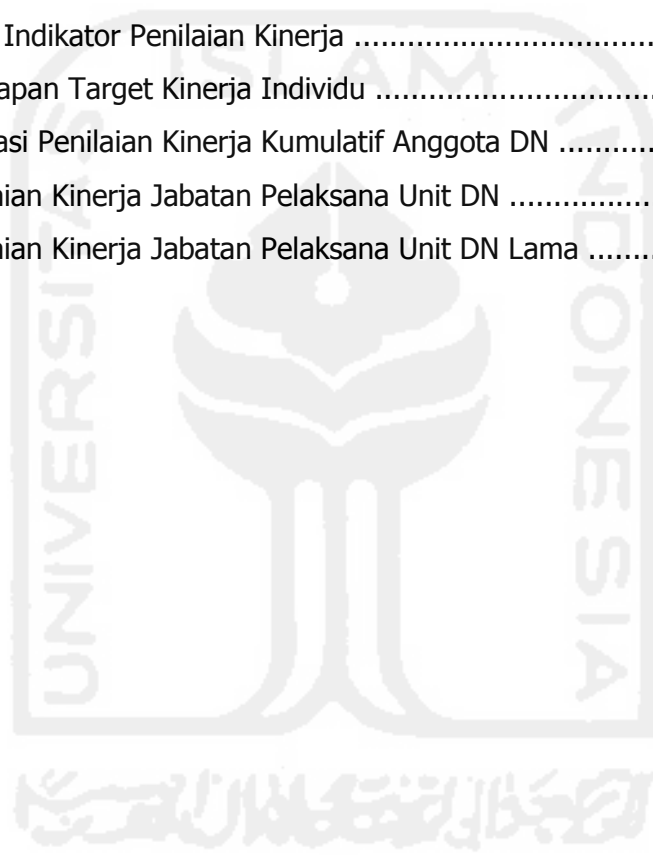
DAFTAR ISI

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 <i>Key Performance Indicators</i>	33
3. Pengertian <i>Balanced Scorecards</i>	39
B. Hipotesis	40
C. Dinamika Penelitian	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 Kancan	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 <i>Key Performance Indicators</i> (KPI)	122
Tabulasi Data <i>Criterion Scale</i> 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 <i>action research</i> (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