DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
SURAT SELESAI PENELITIAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAAN PEMBIMBING ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAAN PENGUJI ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.6 Sistematika Penulisan 6
BAB II KAJIAN LITERATUR 8
2.1 Kajian Deduktif 8
2.1.1 Definisi Kinerja 8
2.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja 9
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja 9
2.1.4 *Performance Prism* 10
2.1.4.1 Definisi *Performance Prism* 10
2.1.4.2 Kerangka *Performance Prism* 12
2.1.4.3 *Stakeholder* 13
2.1.5 *Analythical Hierarchy Process* (AHP) 15
2.1.5.1 Langkah AHP 16
2.1.5.2 Perhitungan Bobot Berelemen 16
2.1.5.3 Perhitungan *Consistency Index* dan *Consistency Ration* 19
2.1.6 *Objective Matrix* dan *Traffic Light System* 21
2.1.6.1 Definisi OMAX 21
2.1.6.2 *Traffic Light System* 23
2.2 Kajian Induktif 24
BAB III METODELOGI PENELITIAN 26
3.1 Objek Penelitian 26
3.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah 26
3.3 Data yang Diperlukan 27
3.4 Metode Pengumpulan Data 27
3.5 Pengolahan Data 29
3.5.1 Perancangan Pengukuran Kinerja *Performance Prism* 29
3.5.2 Pembobotan Dengan AHP 30
3.5.3 Scoring OMAX dan Traffic Light System 30
3.5.4 Analisa Hasil 31
3.5.5 Kesimpulan dan Saran 31
3.6 Flowchart Penelitian 32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 33
4.1 Pengumpulan Data 33

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan..... 33
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan..... 34
4.1.3 Struktur Organisasi..... 37
4.1.4 Proses Bisnis..... 38
4.2 Perancangan *Performance Prism*.....38
4.2.1 *Strategy Objective* dan *Key Performance indicator* (KPI) pada Perspektif *Performance Prism*..... 39
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian 47
4.2.3 Identifikasi *Satisfaction* dan *Contribution Stakeholder*..... 50
4.2.4 Identifikasi KPI tiap *Stakeholder* dengan Menggunakan *Performance Prism*.....*55*
4.3 Penghitungan *Analythical Hierarchy Process* (AHP) 56
4.3.1 Pembobotan Antar Kriteria *Stakeholder*..... 59
4.3.2 Pembobotan Antar Kriteria Sub Konsumen 60
4.3.3 Pembobotan Antar Kriteria Sub Karyawan..... 61
4.3.4 Pembobotan Antar Kriteria Sub Masyarakat..... 62
4.3.5 Pembobotan Antar Kriteria Sub Pemilik 63
4.3.6 Pembobotan Antar Kriteria Sub *Supplie*r..... 64
4.3.3 Rekapitulasi Pembobotan AHP..... 64
4.4 *Scoring* dengan Menggunakan Sistem Pengukuran Kinerja Metode OMAX (*Objective Matrix)* dan *Traffic Light System* 66
BAB V PEMBAHASAN..... 76
5.1 Analisis *Key Performance Indicator* (KPI) 76
5.2 Analisis *Analythical Hierarcy Process* (AHP) 76
5.3 *Objective Matrix* (OMAX).....77
5.4 Rekomendasi Perbaikan.....80
BAB VI KESIMPULAN 83
6.1 Kesimpulan 83
6.2 Saran.....84
DAFTAR PUSTAKA..... 85
LAMPIRAN .....

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Penilaian Relatif 17
Tabel 2.2 Nilai *Index Random* 20
Tabel 2.3 Penelitian terdahulu 27
Tabel 4.1 Jumlah Kuisioner *Stakeholder* 39
Tabel 4. 2 Tabel nilai r Tabel Untuk Masing-Masing Kuisioner 42
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Konsumen 42
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Karyawan 44
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat 45
Tabel 4.6 Nilai *Cronbach's Alpha* Untuk Masing-Masing *Stakeholder* 46
Tabel 4.7 Tabel Nilai Kepuasan dan Kontribusi Masing-Masing *Stakeholder* 47
Tabel 4.8 Aspek Kapabilitas Perusahaan 53
Tabel 4.9 Keterangan Untuk Tiap-tiap KPI 54
Tabel 4.10 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan 55
Tabel 4.11 Matriks Berpasangan Antar Kriteria *Stakeholder* 56
Tabel 4.12 Matriks Hasil Normalisasi Kriteria *Stakeholder* 56
Tabel 4.13 Tabel Perhitungan AHP Kriteria *Stakeholder* 57
Tabel 4.14 Matriks Perbandingan Sub Kriteria Konsumen 59
Tabel 4.15 Matriks Hasil Normalisasi Kriteria Konsumen 59
Tabel 4.16 Tabel Perhitungan AHP Kriteria *Stakeholder* 60
Tabel 4.17 Matriks Perbandingan Sub Kriteria Karyawan 60
Tabel 4.18 Matriks Hasil Normalisasi Kriteria Karyawan 61
Tabel 4.19 Tabel Perhitungan AHP Kriteria Karyawan 61
Tabel 4.20 Matriks Perbandingan Sub Kriteria Masyarakat 61
Tabel 4.21 Matriks Hasil Normalisasi Kriteria Masyarakat 62
Tabel 4.22 Tabel Perhitungan AHP Kriteria Masyarakat 62
Tabel 4.23 Matriks Perbandingan Sub Kriteria Pemilik 62
Tabel 4.24 Matriks Hasil Normalisasi Kriteria Pemilik 63
Tabel 4.25 Tabel Perhitungan AHP Kriteria Pemilik 63
Tabel 4.26 Matriks perbandingan sub kriteria *supplier* 63
Tabel 4.27 Matriks Hasil Normalisasi Kriteria *Supplier* 64
Tabel 4.28 Tabel Perhitungan AHP Kriteria *Supplier* 64
Tabel 4.29 Tabel Ringkasan Pembobotan Kriteria *Stakeholder* 64
Tabel 4.30 Tabel Ringkasan Pembobotan Sub Kriteria Konsumen 64
Tabel 4.31 Tabel Ringkasan Pembobotan Sub Kriteria Karyawan 65
Tabel 4.32 Tabel Ringkasan Pembobotan Sub Kriteria Masyarakat 65
Tabel 4.33 Tabel Ringkasan Pembobotan Sub Kriteria Pemilik 65
Tabel 4.34 Tabel Ringkasan Pembobotan Sub Kriteria *Supplier* 66
Tabel 4.35 *Scoring* OMAX Aspek Kepuasan Konsumen 67
Tabel 4.36 *Scoring* OMAX Aspek Kepuasan Karyawan 68
Tabel 4.37 *Scoring* OMAX Aspek Kepuasan Masyarakat 68
Tabel 4 .38 *Scoring* OMAX Aspek Kepuasan Pemilik 69
Tabel 4.39 *Scoring* OMAX Aspek Kepuasan *Supplier* 69
Tabel 4.40 Hasil Rekapitulasi Aspek Kepuasan *Stakeholder* 70
Tabel 4.41 *Scoring* OMAX Berdasarkan Kriteria Kontribusi Konsumen 70
Tabel 4.42 *Scoring* OMAX Berdasarkan Kriteria Kontribusi Karyawan 71

Tabel 4.43 *Scoring* OMAX Berdasarkan Kriteria Kontribusi Masyarakat 71
Tabel 4.44 *Scoring* OMAX Berdasarkan Kriteria Kontribusi Pemilik 72
Tabel 4.45 *Scoring* OMAX Berdasarkan Kriteria Kontribusi *Supplier* 72
Tabel 4.46 Hasil Rekapitulasi Aspek Kontribusi *Stakeholder* 73
Tabel 4.47 *Scoring* OMAX Berdasarkan Kriteria Kapabilitas Perusahaan 74
Tabel 5.1 Rekomendasi Perbaikan CV. Sogan Batik Rejodani Berdasarkan Aspek Kepuasan dan Kontribusi 79
Tabel 5.2 Rekomendasi Perbaikan CV. Sogan Batik Rejodani Berdasarkan Aspek Kapabilitas Perusahaan 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema *Performance Prism*.....**11**
Gambar 2.2 Ruang lingkup *Perfomance Prism* 12
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian 32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sogan Batik Rejodani..... 34
Gambar 4.2 Proses Bisnis Sogan Batik Rejodani..... 37