

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| ABSTRAK .....  | i   |
| ABSTRACT .....   | ii  |
| KATA PENGANTAR .....   | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....                      | v   |
| HALAMAN PERUNTUKKAN .....  | vi  |
| DAFTAR ISI.....  | i   |
| DAFTAR TABEL.....  | v   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | vii |
| BAB I PENDAHULUAN.....   | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1   |
| 1.2 Perumusan Masalah .....  | 4   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 4   |
| 1.4 Pembatasan Masalah .....                                       | 4   |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                                    | 5   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                       | 7   |
| 2.1 Pengertian Percetakan .....                                    | 7   |
| 2.2 Kinerja.....   | 7   |
| 2.2.1 Definisi Kinerja.....  | 7   |
| 2.2.2 Tujuan Kinerja.....  | 7   |
| 2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....                 | 8   |
| 2.2.4 Indikator Kinerja Karyawan.....                              | 8   |
| 2.3 Pengukuran Kinerja.....  | 9   |
| 2.3.1 Sistem Pengukuran Kinerja .....                              | 9   |
| 2.3.2 Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja .....                      | 10  |
| 2.3.2 Sistem Pengukuran Kinerja .....                              | 10  |
| 2.4 <i>Balanced Score Card (BSC)</i> .....                         | 12  |
| 2.4.1 Tahapan Membangun Konsep <i>Balanced Score Card (BSC)</i> .. | 17  |
| 2.4.2 Manfaat <i>Balanced Score Card (BSC)</i> .....               | 20  |
| 2.4.3 Keunggulan <i>Balanced Score Card (BSC)</i> .....            | 20  |
| 2.4.4 Penentuan Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> ..... | 21  |
| 2.4.5 Perancangan Strategi dengan <i>Balanced Scorecard</i> .....  | 23  |
| 2.5 <i>Key Performance Indikator</i> .....                         | 26  |

|  |  |    |
|--|--|----|
| 2.6  | langkah Penyelesaian Metode <i>Balanced Score Card</i> (BSC) ..... | 27 |
| 2.7  | Metode Statistika.....   | 30 |
| 2.7.1  | Jumlah Sampel Penelitian .....                                     | 30 |
| 2.7.2  | Uji Kecukupan Data .....   | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....              |  | 33 |
| 3.1  | Metodologi Penelitian .....  | 33 |
| 3.2  | Uraian Metodologi Penelitian .....                                 | 34 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA ..... |  | 37 |
| 4.1  | Pengumpulan Data .....   | 37 |
| 4.1.1  | Gambaran Umum Perusahaan .....                                     | 37 |
| 4.1.2  | Visi dan Misi Perusahaan.....                                      | 38 |
| 4.1.3  | Struktur organisasi .....  | 39 |
| 4.1.4  | Proses Produksi Buku .....   | 39 |
| 4.1.5  | Utilitas dan Lingkungan Perusahaan .....                           | 42 |
| 4.1.6  | Fasilitas Pada Lingkungan Perusahaan .....                         | 42 |
| 4.2  | Visi, Misi Perusahaan.....   | 43 |
| 4.2.1  | Penerjemah Visi, Misi Perusahaan Ke Sasaran Strategi .....         | 45 |
| 4.2.2  | Peta Strategi <i>Map</i> .....                                     | 46 |
| 4.3  | Data Jam Kerja PT Thursina Mediana Utama .....                     | 48 |
| 4.4  | Sumber Daya Manusia PT Thursina Mediana Utama.....                 | 48 |
| 4.5  | Data Finansial PT Thursina Mediana Utama Tahun 2014 - 2018.....    | 49 |
| 4.6  | Jumlah Pelanggan PT Thursina Mediana Utama .....                   | 49 |
| 4.7  | Data Primer Penelitian .....                                       | 49 |
| 4.7.1  | Kuisisioner Eksternal.....   | 50 |
| 4.7.2  | Kuesioner Internal.....  | 55 |
| 4.8  | Pengolahan Data.....   | 56 |
| 4.9  | Menghitung Nilai <i>Balanced Score Card</i> (BSC).....             | 56 |
| 4.9.1  | Perspektif Keuangan.....   | 56 |
| 4.9.2  | Perspektif Pelanggan .....   | 60 |
| 4.9.3  | Perspektif Proses Bisnis Internal .....                            | 66 |
| 4.9.4  | Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....                      | 70 |
| 4.2.4  | Penentuan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) .....             | 72 |
| BAB V ANALISIS.....                          |  | 72 |
| 5.1  | Analisis Visi dan Misi Perusahaan.....                             | 73 |

|                         |   |    |
|-------------------------|---|----|
| 5.2                     | Analisis Strategi PT Thursina Mediana Utama.....          | 73 |
| 5.3                     | Analisis Perspektif <i>Balanced Score Card</i> (BSC)..... | 74 |
| 5.3.1                   | Perspektif Keuangan.....                                  | 74 |
| 5.3.2                   | Perspektif Pelanggan .....                                | 75 |
| 5.3.3                   | Perspektif Proses Bisnis Internal.....                    | 76 |
| 5.3.4                   | Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....              | 76 |
| BAB VI KESIMPULAN ..... |   | 79 |
| 6.1                     | KESIMPULAN.....   | 79 |
| 6.2                     | SARAN.....  | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA .....    |   | 82 |

