

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME KARYA ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah.....	3
1.3	Tujuan Penelitian	3
1.4	Batasan Masalah dan Asumsi	3
1.5	Manfaat Penelitian	3
1.6	Sistematika Penulisan	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Kinerja	5
2.2	Pengukuran Kinerja	7
2.3	<i>Strategic Management Analysis and Reporting Technique (SMART) System</i>	9
2.4	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	12
2.5	<i>Objective Matrix (OMAX)</i>	15
2.6	<i>Traffic Light System</i>	18
2.7	<i>Fishbone Diagram</i>	18
2.8	<i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	20
2.9	Standar Operasional Prosedur (SOP).....	22

2.10	Program <i>Membership</i>	22
2.11	Perawatan (<i>Maintenance</i>)	24
2.12	Penelitian Terdahulu	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian.....	28
3.2.	Pengumpulan Data	28
3.3.	Kerangka Penelitian	29
3.4.	Pengolahan Data	31
3.5.	Analisis Hasil.....	37
3.6.	Kesimpulan dan Saran	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan Data.....	38
4.2	Pengolahan Data	38
4.2.1	Strategi Objektif.....	38
4.2.2	Mengidentifikasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	39
4.2.3	Pembobotan dengan metode <i>Analitycal Hierarchy Proce</i> <i>(AHP)</i>	42
4.2.4	Perhitungan skor pencapaian kinerja dengan metode <i>Objective</i> <i>Matrix</i> (OMAX).....	67
4.2.5	Analisis masalah terhadap KPI dengan indeks pencapaian rendah dengan metode <i>Fishbone Diagram</i> dan <i>Failure Mode</i> <i>and Effect Analysis</i> (FMEA).....	93
4.3	Analisis Hasil.....	102
4.4	Rekomendasi Strategi Perbaikan	104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	123
-----	------------------	-----

5.2	Saran	124
-----	-------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN