

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Tugas Akhir	2
1.4. Kontribusi / Manfaat Tugas Akhir.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1. Layanan.....	3
2.1.1. Pengertian Layanan	3
2.2. Pengukuran Kinerja.....	3
2.2.1. Pengertian Pengukuran Kinerja	3
2.2.2. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	3
2.2.3. Sistem Pengukuran Kinerja	4
2.3. Balanced Scorecard.....	4
2.3.1. Pengertian Balanced Scorecard.....	4
2.3.2. Tujuan Balanced Scorecard	4
2.3.3. Manfaat Balanced Scorecard	5
2.4. Perspektif Balanced Scorecard.....	5
2.5. Analisis SWOT.....	7
2.6. Matriks SWOT	8
2.7. Kriteria Penilaian Kinerja	8
2.8. Kerangka Berpikir.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	11
3.2. Tahapan Penelitian	11
3.3. Jenis, Alat, dan Sumber Data	11
3.4. Pengumpulan Data	11
3.5. Metode Analisis	12
3.6. Pengambilan Kesimpulan.....	12
BAB IV DESAIN DAN PENYUSUNAN	13
4.1. Keadaan Umum Obyek Penelitian	13
4.1.1. Sejarah Singkat Gereja Katolik Gembala Yang Baik Lubuk Pakam ...	13
4.1.2. Visi Dan Misi Gereja	14
4.1.3. Proses Layanan Gereja.....	14
4.2. Keadaan Awal Sistem.....	16
4.3. Proses Penyusunan Desain	16
4.4. Deskripsi Desain.....	16
BAB V PENGUJIAN DAN ANALISA	17
5.1. Prosedur Pengujian.....	17
5.1.1. Penetapan Strategi	17
5.1.2. Penyusunan Sasaran Kinerja.....	20
5.1.3. Menyusun Peta Strategi (<i>Strategic Maps</i>).....	21
5.1.4. Penetapan Ukuran, Bobot, dan Target Kinerja.....	23

5.2. Hasil Pengujian.....	24
5.3. Penentuan Skor Pencapaian	30
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	31
6.1. Kesimpulan	31
6.2. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Diagaram Analisis SWOT	7
Gambar 2. 2. Matriks SWOT	8
Gambar 2. 3. Kerangka Berpikir	10

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penentuan Skor Pencapaian	9
Tabel 5. 1. Hasil Analisis SWOT	18
Tabel 5. 2. Matriks SWOT	19
Tabel 5. 3. Penentuan Strategi	20
Tabel 5. 4. Sasaran Kinerja	21
Tabel 5. 5. Peta Strategi	22
Tabel 5. 6. Ukuran, bobot, dan target pada perspektif BSC	23
Tabel 5. 7. Perhitungan persentase peningkatan pendapatan gereja	24
Tabel 5. 8. Perhitungan persentase penurunan biaya operasional gereja	25
Tabel 5. 9. Perhitungan peningkatan jumlah kolekte	25
Tabel 5. 10. Informasi Jumlah Jemaat Gereja Katolik Pada 2023-2024	26
Tabel 5. 11. Hasil Pengujian BSC	29
Tabel 5. 12. Ketentuan Hasil Skor Pengujian BSC	30