

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I1	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pengukuran Kinerja	12
2.1.1 Pengertian Kinerja Perusahaan	12
2.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja	12
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja	13
2.1.4 Manfaat Pengukuran Kinerja	14
2.2 Balanced Scorecard	15
2.2.1 Definisi Balanced Scorecard	15

2.2.2 Manfaat Balanced Scorecard	17
2.2.3 Keunggulan dan Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.2.4 Perbandingan Sistem Pelaporan Manajemen Tradisional dengan Manajemen <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.2.5 Perspektif Balanced Scorecard	22
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Definisi Operasional	31
3.2.1 Aspek Perspektif Keuangan.....	31
3.2.1.1 <i>Net Profit Margin</i>	32
3.2.1.2 <i>Return on Equity</i>	32
3.2.1.3 <i>Return on Asset</i>	32
3.2.1.4 <i>Current Ratio</i>	32
3.2.1.5 TATO.....	33
3.2.2 Aspek Perspektif Pelanggan	33
3.2.2.1 Akuisisi Pelanggan.....	33
3.2.2.2 Kepuasan Pelanggan	33
3.2.3 Aspek Perspektif Proses Bisnis Internal	35
3.2.3.1 Proses Operasi	35
3.2.4 Aspek Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	36
3.2.4.1 Retensi Karyawan	36
3.2.4.2 Tingkat Produktifitas Karyawan	36
3.2.4.3 Tingkat Kepuasan Karyawan	36
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Metode Sampling.....	40
3.3.2 Ukuran Sampel	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4.1.1 Wawancara.....	43
3.4.1.2 Kuesioner	44
3.4.1.3 Dokumentasi	46

3.4.2 Jenis Data.....	46
3.4.2.1 Data Primer	46
3.4.2.2 Data Sekunder	46
3.4.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	47
3.5 Teknik Pengujian Instrumen.....	48
3.5.1 Uji Validitas	48
3.5.2 Uji Reliabilitas	49
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Analisis Kualitatif	49
3.7 Rancangan Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard.....	50
BAB 4	51
PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum PT. Indo Prima Beef	51
4.1.1 Sejarah Singkat	51
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Indo Prima Beef	53
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Indo Prima Beef	53
4.1.4 Proses Bisnis	55
4.1.5 Seminar dan Workshop.....	56
4.1.6 Program Kemitraan.....	57
4.1.7 Sumber Daya Manusia PT. Indo Prima Beef.....	58
4.2 Pengukuran Kinerja IPB Saat Ini	60
4.2.1 Pengukuran Kinerja Keuangan	61
4.2.2 Pengukuran Kinerja Pelanggan.....	62
4.2.3 Pengukuran Kinerja Produksi	63
4.2.4 Pengukuran Kinerja Karyawan	64
4.3 Pengukuran Kinerja IPB Menggunakan Metode BSC	65
4.3.1 Perspektif Keuangan	65
4.3.1.1 Current Ratio	66
4.3.1.2 Return On Equity	67
4.3.1.3 Return On Asset	69
4.3.1.4 Net Profit Margin	70

4.2.5 Total Asset Turnover	71
4.2.6 Kinerja Perspektif Keuangan	71
4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	72
4.3.2.1 Akuisisi Pelanggan.....	72
4.3.2.2 Kepuasan Pelanggan	73
4.3.2.2.1 Karakteristik Responden	73
4.3.2.2.2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Pelanggan	74
4.3.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pelanggan.....	75
4.3.2.2.4 Statistik Deskriptif.....	75
4.3.2.2.5 Uji Instrumen.....	77
4.3.2.2.5.1 Uji Validitas	78
4.3.2.2.5.1.1 Uji Validitas Bukti Fisik	78
4.3.2.2.5.1.2 Uji Validitas Keandalan	79
4.3.2.2.5.1.3 Uji Validitas Daya Tanggap.....	79
4.3.2.2.5.1.4 Uji Validitas Jaminan.....	80
4.3.2.2.5.1.5 Uji Validitas Empati.....	80
4.3.2.2.5.2 Uji Reliabilitas	81
4.3.2.3 Kinerja Perspektif Pelanggan	81
4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	82
4.3.3.1 Manufacturing Cycle Effectiveness	82
4.3.3.2 Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	84
4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	84
4.3.4.1 Retensi Karyawan	84
4.3.4.2 Tingkat Produktivitas Karyawan	86
4.3.4.3 Kepuasan Karyawan	88
4.3.4.3.1 Karakteristik Responden	88
4.3.4.3.2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
4.3.4.3.3 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia	89
4.3.4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	90
4.3.4.3.5 Statistik Deskriptif.....	91
4.3.4.3.6 Uji Instrumen.....	93
4.3.4.3.6.1 Uji Validitas	93

4.3.4.3.6.1.1 Uji Validitas Kesesuaian Pekerjaan	94
4.3.4.3.6.1.2 Uji Validitas Imbalan	94
4.3.4.3.6.1.3 Uji Validitas Supervisi	95
4.3.4.3.6.1.4 Uji Validitas Rekan Kerja	95
4.3.4.3.6.1.5 Uji Validitas Promosi	96
4.3.4.3.6.2 Uji Reliabilitas	96
4.3.4.4 Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	97
4.3.5 Kinerja PT. Indo Prima Beef dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard.	98
BAB 5	105
SIMPULAN	105
5.1 Simpulan	105
5.2 Keterbatasan Penelitian	107
5.3 Implikasi	108
5.3.1 Implikasi Praktis	108
5.3.2 Implikasi Akademik	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi Jumlah Sapi IPB 2014-2019	5
Tabel 2 Penjualan Sapi IPB 2017-2019 (Dalam Ekor)	6
Tabel 3 Indeks Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4 Indeks Kepuasan Karyawan.....	40
Tabel 5 Rekapitulasi Sampel Responden Pelanggan	42
Tabel 6 Rekapitulasi Sampel Responden Karyawan	42
Tabel 7 Daftar Narasumber Wawancara	44
Tabel 8 Rekapitulasi Waktu dan Cara Pengumpulan Data	47
Tabel 9 Rancangan Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	50
Tabel 10 Rekapitulasi Jumlah Karyawan PT. Indo Prima Beef	59
Tabel 11 Pengukuran Kinerja IPB Saat Ini	65
Tabel 12 <i>Performance Grade</i> Perspektif Keuangan	66
Tabel 13 Hasil Perhitungan <i>Current Ratio</i> (Dalam Rp)	66
Tabel 14 Hasil Perhitungan <i>Return on Equity</i> (Dalam Rp).....	67
Tabel 15 Hasil Perhitungan <i>Return on Asset</i> (Dalam Rp)	69
Tabel 16 Hasil Perhitungan <i>Net Profit Margin</i> (Dalam Rp)	70
Tabel 17 Hasil Perhitungan <i>Total Asset Turnover</i> (Dalam Rp)	71

Tabel 18 Hasil Perhitungan Persentase Akuisisi Pelanggan	72
Tabel 19 Performance Grade Akuisisi Pelanggan	73
Tabel 20 Data Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan.....	74
Tabel 21 Data Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan.....	75
Tabel 22 Hasil Statistik Deskriptif Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	76
Tabel 23 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 24 Rekapitulasi Penyebaran Jumlah Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel 25 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik.....	78
Tabel 26 Hasil Uji Validitas Keandalan	79
Tabel 27 Hasil Uji Validitas Data Tanggap	79
Tabel 28 Hasil Uji Validitas Jaminan	80
Tabel 29 Hasil Uji Validitas Empati	80
Tabel 30 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 31 <i>Performance Grade</i> Proses Bisnis Internal.....	83
Tabel 32 Hasil Perhitungan <i>Manufacturing Cycle Effectiveness</i>	84
Tabel 33 Hasil Perhitungan Persentase Retensi Karyawan.....	85
Tabel 34 <i>Performance Grade</i> Retensi Karyawan	86
Tabel 35 Hasil Perhitungan Tingkat Produktivitas Karyawan.....	86

Tabel 36 Perbandingan Realisasi dan Target Tingkat Produktivitas Karyawan.....	87
Tabel 37 <i>Performance Grade</i> Tingkat Produktivitas Karyawan	87
Tabel 38 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 39 Data Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 40 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	90
Tabel 41 Hasil Statistik Deskriptif Dimensi Kepuasan Karyawan	91
Tabel 42 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Karyawan.....	92
Tabel 43 Rekapitulasi Penyebaran Jumlah Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	92
Tabel 44 Hasil Uji Validitas Kesesuaian Pekerjaan.....	94
Tabel 45 Hasil Uji Validitas Imbalan	94
Tabel 46 Hasil Uji Validitas Supervisi	95
Tabel 47 Hasil Uji Validitas Variabel Rekan Kerja.....	95
Tabel 48 Hasil Uji Validitas Promosi	96
Tabel 49 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kepuasan Karyawan	97
Tabel 50 Penentuan Bobot Setiap Perspektif dan Komponen	99
Tabel 51 Interpretasi Total <i>Weighted Score</i>	100
Tabel 52 Hasil Perhitungan Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi PT. Indo Prima Beef	54
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Izin Penelitian/Mencari Data
2. Instrumen Penilaian
3. Hasil Pengolahan Data dengan SPSS
4. Hasil Wawancara