

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENYETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4

### BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. <i>Balanced Scorecard</i> .....	6
2.1.1. Sejarah <i>Balanced Scorecard</i> .....	6
2.1.2. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	7
2.1.3. Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i> .....	7
2.1.4. Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	9
a. Perspektif Finansial.....	9
b. Perspektif Pelanggan.....	9
c. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	11
d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	12
2.2. Gambaran Umum PT Sari Husada Tbk.....	14
2.2.1. Misi dan Visi Perusahaan.....	14
2.2.2. Sejarah Perusahaan.....	14

2.2.3. Lokasi Perusahaan.....	15
2.2.4. Ketenagakerjaan.....	16
a. Jam Kerja.....	16
b. Jumlah Pekerja.....	16
2.2.5. Sistem Distribusi.....	16
2.2.6. Jenis Informasi Pemasaran yang Tersedia.....	17

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3.1.1. Waktu Penelitian.....	18
3.1.2. Tempat Penelitian.....	18
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.3. Metode Penentuan Sampel.....	19
3.4. Metode Penyusunan Instrumen Penelitian.....	20
3.5. Metode Penentuan Tolak Ukur Kinerja.....	21
3.6. Metode Penentuan Formula.....	22
3.7. Metode Pengolahan Data.....	23
3.7.1. Uji Kecukupan Sampel.....	23
3.7.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	24
a. Uji Validitas Kuesioner.....	24
b. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	24
3.7.3. Perhitungan Tingkat Kepuasan.....	25
3.8. Diagram Alir Penelitian.....	26

### **BAB IV. ANALISIS DATA**

4.1. Perspektif Finansial.....	28
4.1.1. Pertumbuhan Laba.....	28
4.1.2. Pertumbuhan Penjualan.....	28
4.2. Perspektif Pelanggan.....	29
4.2.1. Pangsa Pasar.....	29
4.2.2. Tingkat Retensi Distributor.....	30

4.2.3. Tingkat Akuisisi Distributor.....	31
4.2.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	31
a. Penentuan Jumlah Sampel.....	31
b. Uji Validitas Kuesioner.....	31
c. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	32
d. Analisis Hasil Survei Kepuasan Pelanggan.....	32
4.2.5. Tingkat (rasio) Profitabilitas Pelanggan.....	33
4.3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	34
4.3.1. Inovasi Kemasan.....	34
4.3.2. Tingkat Produk Cacat.....	35
4.3.3. Penyimpangan Rencana Produksi.....	36
4.3.4. Tingkat Produk Retur.....	37
4.3.5. Tingkat Komplain.....	38
4.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	39
4.4.1. Tingkat Kepuasan Pekerja.....	39
a. Penentuan Jumlah Sampel.....	39
b. Uji Validitas Kuesioner.....	39
c. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	40
d. Analisis Hasil Survei Kepuasan Pekerja.....	41
4.4.2. Tingkat Retensi Pekerja.....	41
4.4.3. Tingkat (rasio) Produktivitas Pekerja.....	42
4.4.4. Tingkat Kapabilitas Sistem Informasi.....	43
a. Penentuan Jumlah Sampel.....	43
b. Uji Validitas Kuesioner.....	43
c. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	44
d. Analisis Hasil Survei Kapabilitas Sistem Informasi.....	44
4.4.5. Tingkat Motivasi Pekerja.....	45
a. Penentuan Jumlah Sampel.....	45
b. Uji Validitas Kuesioner.....	45
c. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	46
d. Analisis Hasil Survei Motivasi Pekerja.....	46

4.4.6. Jumlah Saran yang Diberikan.....	47
4.4.7. Jumlah Saran yang Dilaksanakan.....	47
4.4.8. Tingkat Keselarasan.....	47
4.5. <i>Balanced Scorecard</i> Produk FCMP.....	48
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>