

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Lingkup Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Penilaian Kinerja	8
2.2. Balanced scorecard.....	11
2.3. Penelitian Terdahulu.....	16
2.4. Kerangka Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Metode Pengumpulan Data	23
3.3. Instrumen Penelitian.....	28
3.4. Metode Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Profil CV PP	30
4.2 Peta Strategi CV PP.....	33



4.3	Perspektif Keuangan.....	45
4.4	Perspektif Pelanggan	53
4.5	Perspektif Proses Internal Bisnis	62
4.6	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	70
BAB V	SIMPULAN.....	80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Implikasi	82
5.3	Keterbatasan	83
5.4	Saran	84
	DAFTAR PUSTAKA.....	86
	LAMPIRAN.....	88
	LAMPIRAN 1. TRANSKRIP WAWANCARA DIREKTUR CV PP	89
	LAMPIRAN 2. TRANSKRIP WAWANCARA MANAJER PRODUKSI CV PP	104
	LAMPIRAN 3. TRANSKRIP WAWANCARA SUPERVISOR HRGA CV PP	111
	LAMPIRAN 4. TRANSKRIP FGD DIVISI PENJUALAN CV PP	121

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Narasumber Wawancara	24
Tabel 3.2 Indikator Penilaian Kinerja	27
Tabel 4.1 Laporan Keuangan CV PP	46
Tabel 4.2 Gross Profit Margin CV PP	48
Tabel 4.3 Net Profit Margin CV PP	49
Tabel 4.4 Data Penjualan CV PP	54
Tabel 4.5 Data Penjualan CV PP - <i>Revenue Growth</i>	56
Tabel 4.6 Data Penjualan - <i>Customer Profitability</i>	59
Tabel 4.7 Reject Rate Produk CV PP Tahun 2024	64
Tabel 4.8 Tingkat Right First Time (RFT) Produk CV PP Tahun 2024	68
Tabel 4.9 Jumlah Karyawan CV PP Tahun 2023-2024	71
Tabel 4.10 Data Jumlah Karyawan Keluar CV PP Tahun 2022-2024	76
Tabel 4.11 Tingkat Turnover Karyawan Tahun 2023-2024	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 The Balance Scorecard.....	13
Gambar 2. 2 The Balanced Scorecard Strategy Map	15
Gambar 2. 3 Model Penelitian	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi CV PP.....	33
Gambar 4. 2 Peta Strategi CV PP	43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 - TRANSKRIP WAWANCARA DIREKTUR CV PP	89
LAMPIRAN 2 - TRANSKRIP WAWANCARA MANAJER PRODUKSI CV PP	104
LAMPIRAN 3 - TRANSKRIP WAWANCARA SUPERVISOR HRGA CV PP	111
LAMPIRAN 4 - TRANSKRIP FGD DIVISI PENJUALAN CV PP	121