

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| SURAT KETERANGAN PENELITIAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING..... | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II KAJIAN LITERATUR | 8 |
| 2.1 Kajian Deduktif..... | 8 |
| 2.1.1 Kinerja Perusahaan..... | 8 |
| 2.1.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan | 8 |
| 2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i> | 9 |
| 2.1.4 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> | 9 |
| 2.1.5 <i>Fuzzy Logic</i> | 10 |
| 2.1.6 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> | 11 |
| 2.2 Kajian Induktif | 12 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 27 |
| 3.1 Objek Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Sumber Data | 27 |
| 3.2.1 Data Primer | 27 |
| 3.2.2 Data Sekunder..... | 28 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.4 Pengolahan Data | 30 |
| 3.4.1 <i>Balanced Scorecard</i> | 30 |
| 3.4.2 <i>Fuzzy Logic</i> | 31 |
| 3.4.3 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> | 32 |
| 3.5 Analisa Hasil..... | 32 |
| 3.6 Kesimpulan dan Saran..... | 32 |
| 3.7 Alur Penelitian | 32 |

| | |
|--|------|
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | 35 |
| 4.1 Pengumpulan Data | 35 |
| 4.1.1 Deskripsi Perusahaan | 35 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 36 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi..... | 37 |
| 4.1.4 Proses Produksi..... | 38 |
| 4.2 Pengolahan Data | 41 |
| 4.2.1 <i>Balanced Scorecard</i> | 42 |
| 4.2.2 <i>Fuzzy Logic</i> Kinerja Perusahaan..... | 52 |
| 4.2.3 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> | 71 |
| BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN | 74 |
| 5.1 Analisis <i>Balanced Scorecard</i> | 74 |
| 5.1.1 Perspektif Keuangan | 74 |
| 5.1.2 Perspektif Pelanggan | 77 |
| 5.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal | 78 |
| 5.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 79 |
| 5.2 Analisis <i>Fuzzy Logic</i> | 81 |
| 5.3 Analisis <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> | 82 |
| 5.4 Usulan Perbaikan | 82 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 88 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 88 |
| 6.2 Saran..... | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | xv |
| LAMPIRAN..... | xvii |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan | 12 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 3.1 Skala Penilaian Kuesioner Kepuasan Karyawan..... | 29 |
| Tabel 3.2 Skala Pembobotan | 29 |
| Tabel 4.1 Persentase <i>Profit Margin</i> Tahun 2016 – 2018..... | 43 |
| Tabel 4.2 <i>Return on Investment</i> (ROI) Tahun 2016 – 2018 | 43 |
| Tabel 4.3 Rasio Biaya-Pendapatan Tahun 2016 – 2018..... | 44 |
| Tabel 4.4 <i>Customer Acquisition</i> Tahun 2016 – 2018..... | 44 |
| Tabel 4.5 <i>Customer Retention</i> Tahun 2016 – 2018..... | 45 |
| Tabel 4.6 <i>Customer Satisfaction</i> Tahun 2016 – 2018 | 45 |
| Tabel 4.7 <i>Effectiveness Marginal Ratio</i> (EMR) | 46 |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Karyawan | 47 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | 48 |
| Tabel 4.10 Retensi Karyawan Tahun 2016 – 2018 | 51 |
| Tabel 4.11 Aturan <i>Fuzzy Logic</i> pada Perspektif Keuangan..... | 54 |
| Tabel 4.12 Aturan <i>Fuzzy Logic</i> pada Perspektif Pelanggan | 58 |
| Tabel 4.13 Aturan <i>Fuzzy Logic</i> pada Perspektif Proses Bisnis Internal..... | 61 |
| Tabel 4.14 Aturan <i>Fuzzy Logic</i> pada Perspektif Pelanggan | 64 |
| Tabel 4.15 Aturan <i>Fuzzy Logic</i> pada Kinerja Perusahaan..... | 69 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pembobotan | 72 |
| Tabel 4.17 Pembobotan Perspektif..... | 73 |
| Tabel 5.1 Pedoman Interpretasi Skor ROI..... | 76 |
| Tabel 5.2 Pedoman Interpretasi Skor EMR | 79 |
| Tabel 5.3 Interpretasi Nilai Kinerja Perusahaan | 81 |
| Tabel 5.4 Usulan Peningkatan Kinerja Perusahaan (Perspektif Keuangan)..... | 83 |
| Tabel 5.5 Usulan Peningkatan Kinerja Perusahaan (Perspektif Proses Bisnis Internal)..... | 84 |
| Tabel 5.6 Usulan Peningkatan Kinerja Perusahaan | 85 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Alur Penelitian | 34 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sentra Batik Ayu Arimbi | 37 |
| Gambar 4.2 Proses Produksi Batik Cap Colet Pada Sentra Batik Ayu Arimbi | 38 |
| Gambar 4.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan | 50 |
| Gambar 4.4 <i>Input Variable</i> Persentase <i>Profit Margin</i> | 52 |
| Gambar 4.5 <i>Input Variable</i> <i>Return on Investment</i> | 53 |
| Gambar 4.6 <i>Input Variable</i> Rasio Biaya-Pendapatan | 53 |
| Gambar 4.7 <i>Output Variable</i> Perspektif Keuangan | 53 |
| Gambar 4.8 <i>Fuzzy Logic</i> Perspektif Keuangan..... | 56 |
| Gambar 4.9 <i>Input Variable</i> <i>Customer Acquisition</i> | 56 |
| Gambar 4.10 <i>Input Variable</i> <i>Customer Retention</i> | 57 |
| Gambar 4.11 <i>Input Variable</i> <i>Customer Satisfaction</i> | 57 |
| Gambar 4.12 <i>Output Variable</i> Perspektif Pelanggan | 57 |
| Gambar 4.13 <i>Fuzzy Logic</i> Perspektif Pelanggan | 60 |
| Gambar 4.14 <i>Input Variable</i> <i>Effectiveness Marginal Ratio</i> | 61 |
| Gambar 4.15 <i>Output Variable</i> Perspektif Proses Bisnis Internal | 61 |
| Gambar 4.16 <i>Fuzzy Logic</i> Perspektif Proses Bisnis Internal | 62 |
| Gambar 4.17 <i>Input Variable</i> Kepuasan Karyawan | 63 |
| Gambar 4.18 <i>Input Variable</i> Retensi Karyawan..... | 63 |
| Gambar 4.19 <i>Output Variable</i> Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 64 |
| Gambar 4.20 <i>Fuzzy Logic</i> Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..... | 66 |
| Gambar 4.21 <i>Input Variable</i> Perspektif Keuangan | 67 |
| Gambar 4.22 <i>Input Variable</i> Perspektif Pelanggan..... | 67 |
| Gambar 4.23 <i>Input Variable</i> Perspektif Proses Bisnis Internal | 67 |
| Gambar 4.24 <i>Input Variable</i> Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..... | 68 |
| Gambar 4.25 <i>Output Variable</i> Kinerja Perusahaan..... | 68 |
| Gambar 4.26 <i>Fuzzy Logic</i> Kinerja Perusahaan | 71 |