

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT SELESAI PENELITIAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	7
2.1 Kajian Deduktif	7
2.1.1 Perusahaan	7
2.1.2 Kinerja	8
2.1.3 Pengukuran Kinerja	8
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.1.5 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.1.6 Penentuan Skor <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.7 <i>Key Performance Indicators</i>	16
2.1.8 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	17
2.1.9 Kegunaan <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	17
2.1.10 Prinsip Dasar <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	17
2.2 Kajian Induktif	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	25
3.2 Identifikasi <i>Key Performance Indicators</i>	25
3.3 Pengumpulan Data	29
3.3.1 Sumber Data	29
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.4 Variabel Penelitian	30
3.5 Jenis Data	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	31
3.7 Alat Bantu Analisis Data.....	31
3.8 Analisis Data	31
3.8.1 Uji Validitas.....	31
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	32

3.8.3 Uji Kecukupan Data	33
3.8.4 Skala Likert	33
3.9 <i>Flowchart</i> Penelitian	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
4.1 Pengumpulan Data	37
4.1.1 Profil Perusahaan	37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	41
4.1.4 Bidang Usaha Kampoeng Kopi Banaran	43
4.2 Pengolahan Data	45
4.2.1 Pengukuran Perspektif Keuangan	45
4.2.2 Pengukuran Perspektif Pelanggan	47
4.2.3 Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal	52
4.2.4 Pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	55
4.3 Hasil Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	64
4.4 Pengukuran <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	66
4.4.1 Penyusunan Hirarki	66
4.4.2 Pembobotan Kuesioner Perbandingan Berpasangan	67
4.4.3 Pengujian Konsistensi	67
4.4.4 Penentuan Bobot	70
BAB V PEMBAHASAN	77
5.1 Analisis Perspektif Keuangan	77
5.1.1 <i>Return On Investment</i> (ROI)	77
5.1.2 <i>Net Profit Margin</i> (NPM)	78
5.1.3 <i>Gross Profit Margin</i> (GPM)	78
5.2 Analisis Perspektif Pelanggan	79
5.2.1 Kepuasan Pelanggan	79
5.2.2 Reputasi Perusahaan	79
5.3 Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal	80
5.4.1 Proses Inovasi	80
5.4.2 Proses Operasi	80
5.4 Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	81
5.5.1 Jumlah Pelatihan Karyawan	81
5.5.2 Tingkat Efektifitas Persediaan Bahan	82
5.5.3 Kepuasan Karyawan	82
5.5 Analisis Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	83
5.6 Analisis <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	85
5.6.1 Peringkat Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	85
5.6.2 Pembobotan Indikator Kinerja	86
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Skor <i>Balanced Scorecard</i>	16
Tabel 2.2 Matriks Perbandingan Berpasangan AHP	19
Tabel 2.3 Penjelasan Skor AHP	19
Tabel 2.4 Indeks Rasio Konsistensi AHP	22
Tabel 3.5 <i>Key Performance Indicators</i> dan target kinerja Kampoeng Kopi Banaran	28
Tabel 2.6 Skala Likert.....	34
Tabel 4.7 Laba Bersih dan Total Aktiva Kampoeng Kopi Banaran.....	45
Tabel 4.8 Laba Bersih dan Total Pendapatan Kampoeng Kopi Banaran	46
Tabel 4.9 Laba Kotor dan Total Pendapatan Kampoeng Kopi Banaran	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.11 Peringkat Ketidakpuasan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Reputasi Perusahaan	51
Tabel 4.13 Produk Baru Kampoeng Kopi Banaran	52
Tabel 4.14 Data Proses Operasi Kampoeng Kopi Banaran	53
Tabel 4.15 Data <i>Throughput Time</i> Kampoeng Kopi Banaran	55
Tabel 4.16 Indikator Keseluruhan <i>Balanced Scorecard</i>	56
Tabel 4.17 Jumlah Pelatihan Karyawan	58
Tabel 4.18 Pemesanan Kopi per Hari	59
Tabel 4.19 Departemen Penyebaran Kuesioner.....	60
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan	61
Tabel 4.21 Variabel dengan Presentase Kepuasan Terendah	63
Tabel 4.22 Hasil Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i> Kampoeng Kopi Banaran	64
Tabel 4.23 Data Rekapitulasi Tingkat Kepentingan setiap Perspektif	67
Tabel 4.24 Bobot Perspektif tiap Responden.....	70
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Rataan Geometrik dan Vektor Prioritas.....	71
Tabel 4.26 Hasil Pembobotan <i>Analytical Hierarchy Process</i>	72
Tabel 5.28 Peringkat Pembobotan Perspektif <i>Analytical Hierarchy Process</i>	85
Tabel 5.29 Peringkat Indikator Kinerja pada Bobot Global	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Hirarki AHP.....	18
Gambar 3.2 <i>Flowchart Penelitian</i>	35
Gambar 4.3 Lokasi Kampoeng Kopi Banaran pada <i>Tourism Map</i> Jawa Tengah.....	39
Gambar 4.4 Salah Satu Wahana Wisata Kampoeng Kopi Banaran	40
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Kampoeng Kopi Banaran	41
Gambar 4.6 Struktur Hirarki AHP.....	66
Gambar 5.7 Skala Rating Balanced Scorecard.....	85

