

**PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* DAN ANALISIS
SWOT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA
PERUSAHAAN CV ASTOETIK INDONESIA**

Skripsi

Program Studi Teknik Industri (S-1)



oleh

Rendy Renaldy

202105033

**PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* DAN ANALISIS SWOT
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA PERUSAHAAN
CV ASTOETIK INDONESIA**

Diajukan oleh:

Rendy Renaldy

202105033

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal, 20 Agustus 2024

Mengesahkan:

Pembimbing I

Maria Gratiana Dian Jatiningih, S.T., M.Sc.

NIDN: 0521039501

Pembimbing II

Grita Supriyanto Dewi, S.T., M.Sc.

NIDN: 0512029402

Penguji I

Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc.

NIDN: 0510079301

Penguji II

Sido Dea Auyia, S.T., M.T

NIDN: 0625029401

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana pada Program Studi Teknik Industri (S-1)

Tanggal, 20 Agustus 2024
Ketua Program Studi Teknik Industri (S-1)
Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc.

NPP: 2021.13.0172

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Rendy Renaldy

NPM : 202105033

Program Studi : Teknik Industri (S-1)

Judul Skripsi : Penerapan *Balanced Scorecard* dan Analisis SWOT Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Perusahaan CV Astoetik Indonesia

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 20 Agustus 2024



Rendy Renaldy

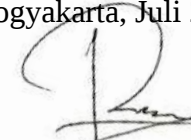
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul “Penerapan *Balanced Scorecard* dan Analisis SWOT Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Perusahaan CV Astoetik Indonesia”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi wa Sallam. Semoga kita sebagai umatnya, mendapatkan syafaat beliau di akhirat kelak.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini telah dibantu oleh banyak pihak, baik berupa tenaga, pengetahuan, waktu maupun motivasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan izin dan ridho-Nya penulis dapat menyusun proposal skripsi di CV Astoetik Indonesia.
2. Orang tua yang telah memberikan dukungan dan limpahan kasih sayang baik dalam bentuk materiil, moral dan spiritual.
3. Bapak Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Ibu Maria Gratiana Dian J., S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing.
5. Teman-teman yang selalu membantu dan mendukung penulis.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Yogyakarta, Juli 2024



Rendy Renaldy

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR SINGKATAN.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Konsep Kinerja dan Pengukuran Kinerja	6
2.2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.2.3 <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT) Analisis</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Alat dan Data Penelitian.....	20
3.2.1 Alat Penelitian.....	20
3.2.2 Data Penelitian.....	20
3.3 Tahapan Penelitian	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	25

3.5 Metode Analisis.....	26
3.5.1 Uji Kecukupan Data.....	26
3.5.2 Uji Validitas Data	28
3.5.3 Uji Reliabilitas Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil.....	30
4.1.1 Penyusunan Instrumen.....	30
4.1.2 Pengujian Instrumen	33
4.1.3 Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	35
4.1.4 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	44
4.1.5 Matriks SWOT.....	45
4.1.6 Rumusan Sasaran Strategis.....	47
4.1.7 Peta Strategi	48
4.1.8 Hasil Usulan Strategi Peningkatan Kinerja	48
4.2 Pembahasan	51
4.2.1 Hasil Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	51
4.2.2 Matriks SWOT dan Rumusan Sasaran Strategis	54
4.2.3 Peta Strategi	54
4.2.4 Usulan Strategi Peningkatan Kinerja.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengukuran Inti Pelanggan.....	11
Gambar 2.2 Peta Strategi.....	16
Gambar 2.3 Diagram Analisis SWOT	19
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Peta Strategi CV Astoetik Indonesia.....	48
Gambar 4.2 Grafik Nilai NPM.....	52
Gambar 4.3 Grafik Nilai ROE	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan	2
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	5
Tabel 2.2 Matriks SWOT	17
Tabel 3.1 Aspek SERVQUAL	26
Tabel 3.2 Bobot Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 4.1 Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 4.2 Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4.3 Item Pertanyaan Citra dan Reputasi Perusahaan.....	31
Tabel 4.4 Item Pertanyaan Kepuasan Karyawan	32
Tabel 4.5 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 4.6 Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen Citra dan Reputasi	34
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Karyawan	34
Tabel 4.9 Jumlah Keluhan Pelanggan.....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Citra dan Reputasi Perusahaan	40
Tabel 4.13 Jumlah Unggahan Promosi	41
Tabel 4.14 Jumlah Cacat Produk	42
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Karyawan	42
Tabel 4.16 Hasil Pengukuran Kinerja	45
Tabel 4.17 Matriks SWOT Proses Bisnis Internal	46
Tabel 4.18 Matriks SWOT Pertumbuhan dan Pembelajaran	46
Tabel 4.19 Alternatif Strategi SWOT	47
Tabel 4.20 Sasaran Strategis	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	66
Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	67
Lampiran 3 Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Citra Reputasi	68
Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	70
Lampiran 5 Notulen Diskusi SWOT.....	72
Lampiran 6 Tabulasi Data Kuesioner Pelanggan.....	75
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	80
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	82
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Citra dan Reputasi	84
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan	85
Lampiran 11 Jadwal Penelitian	89
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi.....	90
Lampiran 13 Dokumentasi.....	91

DAFTAR SINGKATAN

BSC	: <i>Balanced Scorecard</i>
EFAS	: <i>Eksternal Factor Analysis Summary</i>
IFAS	: <i>Internal Factor Analysis Summary</i>
NPM	: <i>Net Profit Margin</i>
R&D	: <i>Research and Development</i>
ROE	: <i>Return on Equity</i>
SDM	: <i>Sumber Daya Manusia</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SWOT	: <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>