



UNIVERSITAS PGRI

ADI BUANA SURABAYA

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* DI  
PERUSAHAAN BIDANG *RETAIL SIDOARJO***

**HASBY SURYA ALIFUDDIN**

**NIM. 203700029**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

**2024**



## Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing



Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam Sidang Tugas Akhir



Surabaya, 10 Juni 2024

Dosen pembimbing,



Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T  
NIDN :0714028305



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



ii  
UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

## Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Sidang Tugas Akhir dari

Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada tanggal 03 Juli 2024



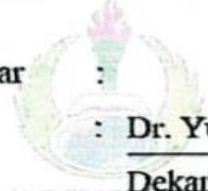
UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

**Panitia Seminar :**

**Ketua**

**: Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T., IPU.**

**Dekan Fakultas Teknik**



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

**Sekretaris**

**: M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.**

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

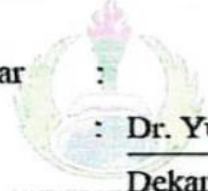


UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

**Anggota**

**: Muhammad Abdul Jumali. S,T,MT.**

**Penguji I**



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

**: Manik Ayu Titisari.S,T,M.T**

**Penguji II**



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

**: Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.**

**Dosen Pembimbing**



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA



UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA

## SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hasby Surya Alifuddin  
NIM : 203700029  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard  
Di Perusahaan Bidang Retail Sidoarjo.  
Dosen Pembimbing : Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.

Menyatakan bahwa Karya Tugas Akhir saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Juni 2024

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,



Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T



Hasby Surya Alifuddin

## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur serta segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkah dan karunia-Nya dalam memberikan segala kemudahan dan kelancaran bagi penulis, tak terkecuali dalam menyelesaikan skripsi ini. Ditulisnya skripsi ini diperuntukan sebagai syarat kelulusan penulis dalam mengampu gelar Sarjana Teknik Industri di Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Dalam pengerjaannya, penulis mendapatkan banyak dukungan moral maupun materiil dari banyak pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan segala rasa terima kasih penulis kepada:

1. Bapak Drs. Ali Pasmidi dan Ibu Yuliatin selaku kedua orang tua, atas segala cinta dan kasih sayang selama ini yang mana selalu berhasil menjadi dukungan terbaik penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Bapak Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing proposal skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan ilmunya dalam mendidik dan mengajar penulis semasa perkuliahan.
7. Yumna Salvatira Bibi selaku calon istri penulis yang telah memberikan motivasi dan memberikan masukan kepada penulis.
8. Adam Zukrufiawan dan Ferdi Odika W. yang selalu gercep untuk memberikan segala jenis bantuan yang di butuhkan selama masa perkuliahan.
9. Dwi Prasetyo yang selalu memberikan waktu untuk berbagi segala keluh kesah penulis.

10. Pendekar *group* dan semua teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya.
11. Teman-teman Fakultas Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya angkatan 2020. Terima kasih atas segala pengalaman serta bantuan-bantuannya semasa perkuliahan.
12. Terimakasih kepada semua rekan kerja di Perusahaan Retail, yang selalu memberikan *support* dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan, sehingga penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan dan juga penulisan hasil proposal skripsi ini kurang baik dan kurang sempurna. Oleh karena itu penulis memohon kritik dan juga saran dari pembaca agar dapat menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Sidoarjo, 10 Juni 2024

Hasby Surya Alifuddin



## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PANITIA SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
12.1 Latar Belakang .....	1
12.2 Perumusan Masalah .....	3
12.3 Batasan Masalah .....	3
12.4 Tujuan Penelitian .....	4
12.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Perusahaan Bidang Retail.....	5
2.1.2 Kinerja .....	5
2.1.3 Pengukuran Kinerja .....	6
2.1.4 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	7
2.1.5 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.6 Aspek pada <i>Balanced Scorecard</i> .....	9
2.1.6.1 Perspektif Keuangan .....	9
2.1.6.2 Perspektif Pelanggan.....	9
2.1.6.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	11
2.1.6.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Diagram Alir Penelitian .....	21
3.2 Variabel Penelitian .....	23
3.3 Metode Analisis Data.....	24
3.3.1 Mengukur Kinerja .....	24
3.3.1.1 Kinerja Perspektif Keuangan .....	25
3.3.1.2 Kinerja Perspektif Pelanggan.....	26
3.3.1.3 Kinerja Bisnis Internal.....	27
3.3.1.4 Kinerja Pembelajaran dan pertumbuhan.....	27
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.5 Populasi dan Sampel .....	29
3.6 Metode pengumpulan data .....	30
3.6.1 Sumber data .....	31
3.6.2 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.7 Uji Instrumen Penelitian .....	33
3.7.1 Uji Validitas.....	33
3.7.2 Uji Reabilitas .....	34
3.8 Tabel Jadwal Penelitian .....	35
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>36</b>
4.1 Lokasi atau Obyek Penelitian .....	36
4.2 Pengumpulan Data .....	39
4.3 Pengolahan Data .....	40
4.4 Analisa Hasil.....	44
4.4.1 Perspektif Keuangan.....	44
4.4.2 Perspektif Pelanggan .....	45
4.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	45
4.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan.....	46
4.5 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard.....	46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>50</b>



5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	21
Gambar 4 1 Struktur Organisasi .....	38

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Tingkat skor indikator setiap perspektif .....	24
Tabel 4.1 Laporan Keuangan Perusahaan.....	39
Tabel 4.2 Laporan Pengukuran Perspektif Pelanggan .....	39
Tabel 4.3 Laporan Pengukuran Perspektif Bisnis Internal .....	39
Tabel 4.4 Laporan Pengukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan.....	40
Tabel 4.5 Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan .....	43
Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Perspektif Pelanggan .....	43
Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Perspektif Bisnis Internal .....	44
Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan .....	44
Tabel 4.9 Rating scale.....	46
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	47