



**Pengukuran Kinerja Pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso
Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard***

*Performance Measurement Marketing Herbalist Depot Jawara Bondowoso With
Balanced Scorecard Approach*

SKRIPSI

Oleh :

Arizal Surya Permadi
0808 1029 1028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**Pengukuran Kinerja Pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso
Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard***

*Performance Measurement Marketing Herbalist Depot Jawara Bondowoso With
Balanced Scorecard Approach*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Arizal Surya Permadi
0808 1029 1028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Arizal Surya Permadi

NIM : 080810291028

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi :

“Pengukuran Kinerja Pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso Dengan pendekatan *Balanced Scorecard*”

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 20 Oktober 2013

Yang menyatakan,

Arizal Surya Permadi
Nim 080810291028

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Pemasaran Depot Jamu Jawara
Bondowoso Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*
Nama Mahasiswa : Arizal Surya Permadi
NIM : 080810291028
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

H. Sudaryanto, SE,MBA,Ph.D
NIP. 19660408 199103 1 001

Ariwan Joko N,SE,MM
NIP. 19691007 199902 1 001

Mengetahui,
Jurusan/Program Studi Manajemen
Ketua

Dr.Handriyono,M.Si.
NIP. 19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**Pengukuran Kinerja Pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso Dengan
Pendekatan *Balanced Scorecard***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Arizal Surya Permadi

NIM : 080810291028

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal ;

28 Oktober 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Deasy Wulandari,SE,M.MSi (.....)
19730908 200003 2 001
2. Sekretaris : Ariwan Joko N.SE.MM (.....)
19691007 199902 1 001
3. Anggota : H. Sudaryanto, SE,MBA,Ph.D (.....)
19660408 199103 1 001

FOTO
4 x 6 cm

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 19900 2 1001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kepada Kedua Orang Tuaku, Atas Segala Doa, Semangat, Kesabaran, Keikhlasan yang tidak pernah padam sedikitpun.
2. Untuk Adik Perempuan, Rizka Dwi Jayanti terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini.
3. Kawanku dan sahabatku manajemen 2008 F.E. – UNEJ terima kasih atas segenap doa dan bantuannya.
4. Almamater yang aku banggakan Universitas Jember.

MOTTO

Pelajarilah ilmu
Maka mempelajarilah karena Allah.....itu taqwa
Menuntutlah.....itu ibadah
Mengulang-ulangnya.....itu tasbih
Membahasnya.....itu jihat
Mengajarkan orang yang tidak tau.....itu sedekah
Memberikan kepada ahlinya.....itu mendekatkan diri pada Allah
(IBNU HIBBAN DAN IBNU ABNIL BARR, IHYA' AL-GHOZALI)

Jangan membatasi diri dengan pikiran "tidak mampu", kita bisa mencapai tujuan
sejauh yang kita pikirkan, pikirkan yang besar...! asal percaya pasti bisa
mencapainya

**Miliki saja impian besar, sebab Tuhan kita besar "cara" adalah urusan
Tuhan, Dia tau cara yang tepat, tercepat dan tersingkat antara kita dan
impian kita**

Sukses tidak dilihat dari banyaknya harta. Sukses juga tidak dipandang dari
tingginya kedudukan. Namun sukses dinilai dari ketaatan total akan kehendak
Tuhan

(Khalifah Umar)

Ing Ngarso Sung Tulodo, Ing Madyo Mangun Karso, Tut Wuri Handayani.
menjadi suri tauladan atau panutan, tetapi juga harus mampu menggugah
semangat dan memberikan dorongan moral dari belakang agar orang – orang
disekitarnya dapat merasa situasi yang baik dan bersahabat . Sehingga kita dapat
menjadi manusia yang bermanfaat di masyarakat.

(Ki Hadjar Dewantara)

PRAKATA



Alhamdulillah rabbil'alamini puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan segala rahmat, rizqi, dan ilmu yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengukuran Kinerja Pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*" dengan baik dan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Sudaryanto, SE,MBA,Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dengan sabar dan ikhlas untuk memberikan ilmu dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ariwan Joko N,SE,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dengan sabar dan ikhlas pula memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Handriyono.M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Jember.
5. Kedua orang tuaku Bapak Raden Rudi Karyadi, SE dan Ibu Titik Karyati terimakasih Ibu dan Bapak atas semua cinta kasih sayang tulus, yang telah kalian berikan untukku, serta doa yang slalu dipanjatkan untukku, dan semua dukungannya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
6. Adik Perempuanaku Rizka Dwi Jayanti, terimakasih atas semua bantuan doa serta motivasinya yang telah diberikan.

7. BRC (Bondowoso Rock *Community*) is *The Best* Terimakasih buat segala ketulusan menemani dan membantuku. Walau raga kita tidak dapat bersatu tapi kita selalu ada untuk satu sama lain kapanpun, dimanapun dan dalam keadaan apapun, Insyaallah Amin..
8. Buat Nikotine grup beserta stafnya, trimakasih buat bantuan yang tulus dan ikhlas yang tidak pernah sirna.
9. Teman-teman seperjuanganku di Manajemen 2008 UNEJ Terima kasih banyak buat segala pertolongannya
10. Serta semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini yang tidak bisa di sebutkan satu per satu. Yang penting juga buat pembimbing non formal sekaligus saudaraku yang juga Manajer Depot Jamu Jawara Bondowoso beserta keluarga kecilnya. tidak kalah penting buat om dan bapak ibu yang ada di akademik, jurusan lobi, sampai parkirannya yang banyak membantu juga. Terima kasih.

Semoga tulisan dalam skripsi ini dapat bermanfaat serta memberikan tambahan ilmu bagi semua pihak yang telah membacanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik serta sarannya untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Demikian ucapan terima kasih saya sampaikan, semoga hasil karya ini dapat memberikan kontribusi bagi pembaca dalam pengembangan penulisan selanjutnya.

Wassalam.

Jember, 20 Oktober 2009

Penulis



**Pengukuran Kinerja Pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso
Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard***

*Performance Measurement Marketing Herbalist Depot Jawara Bondowoso With
Balanced Scorecard Approach*

SKRIPSI

Oleh

Arizal Surya Permadi
0808 1029 1028

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : H. Sudaryanto, SE,MBA,Ph.D
Dosen Pembimbing II : Ariwan Joko N,SE,MM

**Pengukuran Kinerja Pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso Dengan
Pendekatan *Balanced Scorecard*
Arizal Surya Permadi, 2013:120**

ABSTRAKSI

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah mengetahui kinerja pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso dengan pendekatan *Balanced Scorecard* dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini dilaksanakan secara deskriptif analitis yang bertujuan untuk menjabarkan sesuatu dengan cara mendiskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi yang terjadi saat ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pembeli produk Jamu di Depot Jamu Jawara Bondowoso. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari eksternal perusahaan yaitu konsumen atau pembeli yang membeli atau mengunjungi depot Jamu Jawara Bondowoso pada waktu penelitian yaitu bulan juli serta seluruh karyawan Depot Jamu Jawara Bondowoso dan internal perusahaan yaitu seluruh karyawan Depot Jamu Jawara Bondowoso Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* untuk konsumen yaitu sebanyak 100 responden dan metode sensus untuk karyawan yaitu sebanyak 19 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen data, pendekatan *Balanced Scorecard* dengan diskripsi kualitatif.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kinerja pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso dikategorikan sebagai depot yang memiliki kategori baik karena analisis yang dilakukan berada dalam kategori baik yaitu sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja dalam perspektif keuangan dalam keadaan baik karena selama periode penelitian yaitu 2011-2012 mengalami kenaikan sesuai skor yang diperoleh memenuhi kategori perkembangan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Perspektif pelanggan yang diukur dengan bauran pemasaran Depot Jamu Jawara Bondowoso menggambarkan kepuasan konsumen yang baik karena skor yang diperoleh memenuhi kategori yang ditentukan perusahaan. Perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan kualitas jasa layanan yang diberikan karyawan dalam menggambarkan keadaan yang cukup baik sesuai kategori yang ditetapkan perusahaan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang diukur dengan tingkat kapabilitas sistem informasi, kompetensi dan infrastruktur serta kepuasan karyawan masuk dalam kategori baik karena skor yang diperoleh memenuhi kategori yang ditetapkan perusahaan.

Penelitian ini tidak membandingkan antara kinerja perusahaan dengan pendekatan *Balanced Scorecard* dengan kinerja perusahaan yang menggunakan pendekatan konvensional.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
TANDA PERSETUJUAN REVISI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PEMBIMBING	x
ABSTRAKSI	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan teori	8
2.1.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.2 <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.1.3 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	15

2.1.4	Prinsip <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.5	Proses Pembentukan <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.6	<i>Marketing Mix</i>	18
2.1.7	Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.8	Pengertian Kualitas Jasa.....	21
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	22
2.3	Kerangka Konseptual.....	27

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	30
3.2	Jenis dan Sumber data.....	30
3.2.1	Jenis Data.....	30
3.2.2	Sumber Data.....	30
3.3	Populasi dan Sampel.....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5	Identifikasi Variabel.....	32
3.6	Definisi Operasional.....	32
3.7	Teknik Pengukuran.....	36
3.8	Metode Analisis Data Dan Uji Kualitas Jasa.....	36
3.8.1	Metode Analisis Data.....	36
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	37
3.8.3	Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> ..	37
3.9	Kerangka Pemecahan Masalah.....	42

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	44
4.1.2	Lokasi Perusahaan.....	44
4.1.3	Aspek Personalia.....	45
4.1.4	Kebijakan Promosi.....	45
4.2	Karakteristik Responden Dan Persepsi Jawaban Responden.....	46
4.2.1	Jenis Kelamin.....	46

4.2.2	Usia Responden.....	47
4.2.3	Pekerjaan Responden	47
4.2.4	Karakteristik Karyawan	48
4.3	Uji Kualitas Data	49
4.3.1	Uji Validitas Instrumen	49
4.3.2	Pengujian Reliabilitas.....	52
4.4	Analisis Data	54
4.4.1	Perspektif Keuangan	54
4.4.2	Perspektif Pelanggan.....	57
4.4.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	59
4.4.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	61
4.5	Pembahasan.....	63
4.6	Keterbatasan Penelitian	67
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		
		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Balanced Scorecard</i> Memberi Kerangka Untuk Penerjemahan Strategi Kedalam Kerangka Operasional.....	10
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	27
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jumlah Karyawan Depot Jamu Jawara Bondowoso ..	45
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.3 Usia Responden.....	47
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Karyawan.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Perspektif Pelanggan.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Pelanggan	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Proses Bisnis Internal	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .	53
Tabel 4.12 Data Nilai Penjualan Antara Lain Rencana Penjualan dan Realisasi Penjualan Depot Jamu Jawara Bondowoso Periode tahun 2011 Dan 2012	54
Tabel 4.13 Perkembangan Penjualan Depot Jamu Jawara Bondowoso tahun 2011 sampai 2012	55
Tabel 4.14 Data Nilai Penjualan	56
Tabel 4.15 Perkembangan Keuntungan Depot Jamu Jawara Bondowoso tahun 2011 sampai 2012	57
Tabel 4.16 Indeks Kepuasan Pelanggan	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Laporan rugi laba depot jamu jawara Bondowoso tahun 2011 - 2012.....	73
Lampiran 2.	Daftar Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Depot Jamu Jawara Bondowoso tahun 2011 dan 2012	74
Lampiran 3.	Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 4.	Data Input Hasil Kuesioner Perspektif Pelanggan.....	84
Lampiran 5.	Data Input Hasil Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal .	87
Lampiran 6.	Data Input Hasil Kuesioner Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	90
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas Instrumen Perspektif Pelanggan	91
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas Instrumen Proses Bisnis Internal	93
Lampiran 9.	Hasil Uji Validitas Instrumen Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	94
Lampiran 10.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Perspektif Pelanggan	95
Lampiran 11.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Perspektif Proses Bisnis Internal	99
Lampiran 12.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	101
Lampiran 13.	Frequensy Table Perspektif Pelanggan	103
Lampiran 14.	Frequensy Table Perspektif Proses Bisnis Internal	107
Lampiran 15.	Frequency Table Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran...	109
Lampiran 16.	Daftar Skor Penilaian Kinerja	114