



**KINERJA PEMASARAN UD. BERKAT TANI BANYUWANGI
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

Oleh:

Fita Ayu Puspitasari

NIM 060810291146

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**KINERJA PEMASARAN UD. BERKAT TANIBANYUWANGI
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember**

Oleh:

Fita Ayu Puspitasari

NIM 060810291146

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2010

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Fita Ayu Puspitasari
NIM : 060810291146
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : KINERJA PEMASARAN UD. BERKAT TANI
BANYUWANGI DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian 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 sebenar-benarnya.

Jember, 8 November 2010

Yang menyatakan,

Fita Ayu Puspitasari
NIM. 060810291146

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kinerja Pemasaran UD. Berkat Tani Banyuwangi
Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*

Nama Mahasiswa : Fita Ayu Puspitasari
NIM : 060810291146
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si
NIP. 19670421 199403 1 008

Drs. Hadi Wahyono, MM
NIP. 19540109 198203 1 003

Ketua Jurusan,

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si
NIP. 19610729 198603 2 001

Tanggal Persetujuan : 8 November 2010

JUDUL SKRIPSI

KINERJA PEMASARAN UD. BERKAT TANI BANYUWANGI DENGAN PENDEKATAN *BALLANCED SCORECARD*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : **Fita Ayu Puspitasari**

NIM : **060810291146**

Jurusan : **Manajemen**

Konsentrasi : **Manajemen Pemasaran**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

19 November 2010

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

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Agus Priyono, MM :
NIP. 19601016 198702 1 001

Sekretaris : Drs. Hadi Wahyono, MM :
NIP. 19540109 198203 1 003

Anggota : Dr. M. Dimiyati, SE, M. Si :
NIP. 19670421 199403 1 008



Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHANKU

Kupersembahkan

Karya ini kepada ibundaku,

Titis Yuliasih

Karya ini kepada ayahku,

Sugeng

Atas Sgala Doa, Pengorbanan, Semangat,

Kesabaran, Keikhlasan yang dilakukan

untuk saya dan tidak pernah padam

sedikitpun

MOTTO

“ Hanya kepada Mu aku menyembah dan hanya kepada Mu aku memohon pertolongan. Tunjukkan aku jalan yang lurus, yaitu jalan orang-orang yang Engkau ridhoi, bukanlah jalan orang-orang yang

Engkau murkai ”

(QS. Al – Fatihah : 5-7)

” Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum, sampai kaum itu merubah nasibnya sendiri ”

(QS. Ar – Ra’d : 11)

Sebesar apapun kenikmatan yang kita dapatkan tidak akan cukup bila tidak bersyukur, syukurilah setiap peluh dan perjuangan baik suka

maupun duka

(author)

Kinerja Pemasaran UD. Berkas Tani Banyuwangi Dengan Pendekatan

Balanced Scorecard

Fita Ayu Puspitasari

ABSTRAKSI

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah mengukur kinerja pemasaran UD. Berkas Tani Banyuwangi berdasarkan 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 mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi yang terjadi saat ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pembeli beras UD. Berkas Tani Banyuwangi. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari sampel eksternal perusahaan yaitu konsumen yang membeli beras pada waktu penelitian bulan Juli dan sampel internal perusahaan yaitu seluruh karyawan UD. Berkas Tani Banyuwangi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* untuk konsumen yaitu sebanyak 50 responden dan metode sensus untuk karyawan yaitu sebanyak 20 responden. Data yang digunakan adalah data primer. Analisis data yang digunakan adalah uji instrument data, pendekatan *Balanced Scorecard* dengan deskriptif persentase.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja pemasaran UD. Berkas Tani Banyuwangi termasuk 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 terjadi peningkatan profit tiap tahunnya yang menunjukkan kinerja yang baik sesuai skor yang diperoleh dan memenuhi kategori perkembangan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan kinerja penjualan adalah buruk yang diakibatkan karena harga-harga beras internasional dan nasional naik sehingga mempengaruhi penjualan beras. Perspektif pelanggan yang diukur dengan bauran pemasaran dan pangsa pasar menggambarkan kepuasan konsumen yang baik karena skor yang diperoleh memenuhi kategori yang ditentukan perusahaan. Perspektif proses bisnis internal, yang diukur dengan proses inovasi dan proses operasi menggambarkan keadaan yang cukup baik sesuai kategori yang ditetapkan perusahaan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, yang diukur dengan kepuasan karyawan dan produktivitas karyawan masuk dalam kategori baik, karena skor yang diperoleh memenuhi kategori yang ditetapkan perusahaan.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

PRAKATA

Bissmillahirrahmannirrahim,

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kinerja Pemasaran UD. Berkat Tani Banyuwangi Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*” dengan baik dan lancar.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas.
3. Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Hadi Wahyono, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Antoyo dan seluruh pegawai UD. Berkat Tani Banyuwangi yang telah memberikan kesempatan dan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan data-data yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kedua orang tuaku, Ayahanda Sugeng, dan Ibunda Titis Yuliasih yang tiada henti memberikan serangkaian doa terbaik dengan ketulusan hati untuk keberhasilan dan kesuksesanku.
7. Adekku Icha yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepadaku dalam menjalani hidup.

8. Kakakku Moh. Saifulloh yang slalu mengisi dan menemani hari-hariku dengan dukungan doa dan semangat. Terimakasih atas segala kebersamaan di kala senang dan duka yang tak terlupakan.
9. Semua Teman-teman seperjuanganku Jurusan Manajemen Angkatan 2006 (Rina, Roby, Mb Mimik, Reny, Hardian, Lutfi, Pandu, Bahyu, Sandi, Niam, Erlin). Terima kasih banyak buat segala pertolongan dan canda gurau yang tulus, kalian membuat hidupku lebih berwarna.
10. Teman-teman Kosan "Hana, Emilia, Yana, Reza, Memey, Vhya, Yunita, Adven dan Sari" terima kasih banyak atas keceriaanya dan mau menemaniku saat sakit.
11. Almamaterku Tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, 8 November 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teotitis	8
2.1.1 Konsep Kinerja	8
2.1.2 Faktor-Faktor yang Dapat Mempengaruhi Kinerja karyawan	9
2.1.3 Kinerja Pemasaran	10
2.1.4 Bauran Pemasaran	12

2.1.5	Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.1.6	Perspektif-Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.1.7	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Rancangan Penelitian	27
3.2	Jenis dan Sumber Data	27
3.2.1	Jenis Data	27
3.2.2	Sumber Data	27
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.4	Metode Pengumpulan Data	29
3.5	Identifikasi Variabel	29
3.6	Definisi Operasional Variabel	29
3.7	Tehnik Pengukuran	33
3.8	Uji Kualitas Data.....	33
3.9	Metode Analisis Data	35
3.10	Kerangka Pemecahan Masalah	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.1.2	Struktur Organisasi	41
4.1.3	Aspek Personalia	48
4.1.4	Kegiatan Produksi	50
4.1.5	Pemasaran	52
4.2	Karakteristik Responden Dan Persepsi Jawaban Responden	54
4.2.1	Karakteristik Responden	54
4.2.2	Karakteristik Karyawan	57
4.2.3	Uji Instrumen	60

4.2.3.1	Uji Validitas	60
4.2.3.2	Uji Reliabilitas	62
4.3	Analisis Data	63
4.3.1	Perspektif Keuangan	64
4.3.2	Perspektif Pelanggan	66
4.3.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	69
4.3.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	78
4.4	Pembahasan	80
4.4.1	Perspektif Keuangan	80
4.4.2	Perspektif Pelanggan	82
4.4.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	85
4.4.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	87
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran.....	90
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jumlah Karyawan UD. Berkat Tani Banyuwangi	49
Tabel 4.2 Daftar Peralatan Proses Produksi Beras Pada UD. Berkat Tani Banyuwangi	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	55
Tabel 4.4 Karakteristik Karyawan	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Perspektif Pelanggan	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Pelanggan	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	63
Tabel 4.9 Analisis Data Nilai Penjualan UD. Berkat Tani Banyuwangi	64
Tabel 4.10 Perkembangan Penjualan UD. Berkat Tani Banyuwangi	64
Tabel 4.11 Analisis Profitabilitas UD. Berkat Tani Banyuwangi	65
Tabel 4.12 Perkembangan Keuntungan UD. Berkat Tani Banyuwangi	65
Tabel 4.13 Indeks Kepuasan Pelanggan	66
tabel 4.14 Analisis Kenaikan Rata-rata Sederhana Penjualan Beras Perusahaan Banyuwangi	68
Tabel 4.15 Jumlah Konsumen Beras Anak Mas Medium UD. Berkat Tani Banyuwangi	69
Tabel 4.16 Perhitungan Trend Beras Anak Mas Medium	70
Tabel 4.17 Perhitungan Trend Beras Anak Mas Kristal	71
Tabel 4.18 Perhitungan Trend Beras Anak Mas Kepala Punel	72
Tabel 4.19 Perhitungan Trend Beras Anak Mas Kepala Harum	74

Tabel 4.20	Perhitungan Trend Beras Anak Mas Kepala	75
Tabel 4.21	Perkembangan Penjualan Beras dibandingkan dengan Proyeksi Penjualan Tahun 2010 UD. Berkat Tani Banyuwangi	76
Tabel 4.22	Indeks Kepuasan Karyawan	77



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Harga Beras Dunia Tahun 2008 – 2009	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD. Berkat Tani Banyuwangi	46
Gambar 4.2 Skema Proses Produksi Beras	52
Gambar 4.3 Jalur Distribusi Pemasaran Beras UD. Berkat Tani Banyuwangi	53
Gambar 4.4 Perkembangan Penjualan Beras Anak Mas Medium	70
Gambar 4.5 Perkembangan Penjualan Beras Anak Mas Kristal	72
Gambar 4.6 Perkembangan Penjualan Beras Anak Mas Kepala Punel	73
Gambar 4.7 Perkembangan Penjualan Beras Anak Mas Kepala Harum	74
Gambar 4.8 Perkembangan Penjualan Beras Anak Mas Kepala	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Laporan Laba Rugi UD. Berkat Tani Banyuwangi Tahun 2008
- Lampiran 3 Laporan Laba Rugi UD. Berkat Tani Banyuwangi Tahun 2009
- Lampiran 4 Daftar Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Beras UD. Berkat Tani Banyuwangi Tahun 2008
- Lampiran 5 Daftar Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Beras UD. Berkat Tani Banyuwangi Tahun 2009
- Lampiran 6 Daftar Penjualan Beras UD. Berkat Tani Banyuwangi
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Perspektif Pelanggan dan Instrumen Pembelajaran dan Pertumbuhan
- Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pelanggan dan Instrumen Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
- Lampiran 9 Tabel Frekuensi Perspektif Pelanggan dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
- Lampiran 10 Daftar Skor Penilaian Kerja