

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE
BALANCE SCORECARD PADA PEMBEKUAN TUNA SIRIP
KUNING (*Thunnus albacares*) DI PT. DEMPO ANDALAS
SAMUDERA**

**Disusun Oleh:
LIZAWATI
18.4.09.059**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN DUMAI
PENGOLAHAN HASIL LAUT
2022**

PERNYATAAN MENGENAI PKL DAN SUMBER INFORMASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Kerja Praktik Akhir dengan judul “Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balance Scorecard* Pada Pembekuan Tuna Sirip Kuning (*Thunnus albacares*) Di PT. Dempo Andalas Samudera” adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan ini.

Dumai, Juli 2022



Lizawati
18.4.09.059

RINGKASAN

LIZAWATI. Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balance Scorecard* Pada Pembekuan Tuna Sirip Kuning (*Thunnus albacares*) Di PT. Dempo Andalas Samudera. Dibimbing oleh BASRI, A.Pi, M.Si dan SHIFFA FEBYARANDIKA SHALICHATY, S.Pi, M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari PT. Dempo Andalas Samudera dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Konsep *Balanced Scorecard* merupakan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan secara keseluruhan yang menjabarkan visi dan strategi perusahaan ke dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Indikator yang digunakan untuk mengukur perspektif keuangan yaitu profit margin dan ROI. Indikator yang digunakan untuk mengukur perspektif pelanggan adalah tingkat retensi pelanggan, dan tingkat akuisisi pelanggan. Inovasi dan proses operasi adalah merupakan indikator untuk mengukur perspektif proses bisnis internal. Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu indeks kepuasan karyawan, produktifitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan, kinerja perspektif pelanggan, dan kinerja perspektif proses bisnis internal adalah sangat baik. Dan kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah baik. Jadi secara keseluruhan kinerja PT. Dempo Andalas Samudera adalah sangat baik.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.

SUMMARY

LIZAWATI. *Analysis of Performance Measurement Using the Balanced Scorecard Method on Freezing Yellowfin Tuna (Thunnus albacares) at PT. Dempo Andalas Samudera. Supervised by BASRI, A.Pi, M.Si and SHIFFA FEBYARANDIKA SHALICHATY, S.Pi, M.Si*

The purpose of this study was to determine the performance of PT. Dempo Andalas Samudera using the Balanced Scorecard. The concept of the Balanced Scorecard is a method of measuring the company's overall performance that describes the company's vision and strategy into four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and growth and learning perspective. The indicators used to measure the financial perspective are profit margin and ROI. The indicators used to measure the customer perspective are the level of customer retention, and the level of customer acquisition. Innovation and operating processes are indicators to measure the internal business process perspective. While the indicators used to measure the perspective of growth and learning are employee satisfaction index, employee productivity. The results showed that the performance of the financial perspective, the performance of the customer perspective, and the performance of the internal business process perspective were very good. And the performance of growth and learning perspective is good. So the overall performance of PT. Dempo Andalas Samudera was very good.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Growth and Learning Perspective.

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE
BALANCE SCORECARD PADA PEMBEKUAN TUNA SIRIP
KUNING (*Thunnus albacares*) DI PT. DEMPO ANDALAS
SAMUDERA**

Disusun Oleh:
LIZAWATI
18.4.09.059

Laporan Kerja Praktik Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III
Dan mendapatkan gelar Ahli Madya

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN DUMAI
PENGOLAHAN HASIL LAUT
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN
METODE *BALANCED SCORECARD* PADA
PEMBEKUAN TUNA SIRIP KUNING (*THUNNUS
ALBACARES*) DI PT. DEMPO ANDALAS SAMUDERA

Nama Taruna : Lizawati

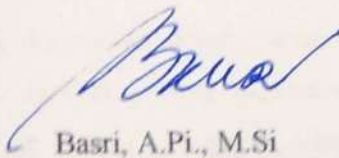
NIT : 18.4.09.059

Tanggal Seminar : 11 Juli 2022

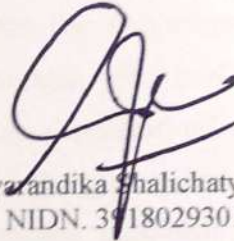
Disetujui oleh:

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



Basri, A.Pi., M.Si
NIDN. 3915066201



Shiffa Febyandika Shalichaty, S.Pi., M.Si
NIDN. 3918029301

Ketua Program Studi
Pengolahan Hasil Laut



Aulia Azka, S.Pi., M.Si
NIDN. 3923018901

Diketahui Oleh:

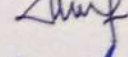

Direktur

Politeknik Kelautan dan Perikanan Dumai



Dr. Kasor Krisnafi, S.St.Pi., M.T
NIDN. 3920127701

Penguji Luar Komisi pada Ujian Akhir:

1. Putri Wening Ratrinia, S.Pi., M.Si ()
2. Muh Suryono, A.Pi., M.P ()

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin sebagai tanda puji syukur kepada Allah S.W.T. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat, Hidayah serta Inayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan KPA dengan judul “Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balance Scorecard* Pada Pembekuan Tuna Sirip Kuning (*Thunnus Albacares*) Di PT. Dempo Andalas Samudera”.

Selama proses penulisan laporan ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang diberikan, sulit rasanya penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu dalam karya yang sederhana ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Yaser krisnafi, S.St.Pi., M.T selaku Direktur Politeknik Kelautan dan Perikanan Dumai
2. Aulia Azka S.Pi, M.Si selaku Ketua Program Studi Pengolahan Hasil Laut.
3. Basri, A.Pi, M.Si selaku dosen pembimbing I pelaksanaan Kerja Praktik Akhir (KPA) dan pembuatan Laporan Kerja Praktik Akhir (KPA)
4. Shiffa Febyarandika Shalichaty, S.Pi, M.Si selaku dosen pembimbing II pelaksanaan Kerja Praktik Akhir (KPA) dan pembuatan Laporan Kerja Praktik Akhir (KPA)
5. Putri Wening Ratrinia, S.Pi, M.Si dan Muh Suryono, A.Pi, M.P selaku dosen penguji
6. PT. Dempo Andalas Samudera selaku tempat berlangsungnya Kerja Praktik Akhir (KPA)
7. Orang tua yang telah memberi dukungan selama Kerja Praktik Akhir (KPA) kegiatan berlangsung

Penulis menyadari bahwa Laporan ini masih perlu penyempurnaan, oleh karena itu sangat menghargai setiap saran dan masukan untuk perbaikan. Semoga Laporan ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Dumai, Juli 2022

Lizawati
18.4.09.059

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DATAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1.PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Manfaat.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kinerja.....	4
2.2 <i>Balance Scorecard</i>	4
2.3.1 Perspektif Keuangan	5
2.3.2 Perspektif Pelanggan (<i>Customer</i>).....	6
2.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	7
2.3.4 Persektif Pembelajaran dan Perumbuhan	8
2.3 Faktor yang mempengaruhi <i>Blanced Scorecard</i>	9
2.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	10
BAB 3. METODOLOGI	11
3.1 Waktu dan Tempat	11
3.2 Peralatan	11
3.3 Metode Kerja.....	11
3.4 Analisa Data	13
3.4.1 Perspektif Keuangan	13
3.4.2 Perspektif Pelanggan	13
3.4.3 Perspektif bisnis internal	14
3.4.4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	14
3.5 Metode Pengumpulan Data	15
3.6 Prosedur Kerja.....	15
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	16

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	16
4.2	Visi dan Misi Perusahaan	16
4.3	Struktur Organisasi.....	17
4.4	Produk Perusahaan	18
4.5	Alur Produksi	18
4.6	<i>Balanced Scorecard</i>	24
4.6.1	Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan	25
4.6.2	Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	28
4.6.3	Pengukuran Kinerja Perspektif Bisnis Internal	30
4.6.4	Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..	31
4.7	Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan	34
4.7.1	Faktor Internal Perusahaan	34
4.7.2	Faktor Eksternal Persahaan.....	35
BAB 5.	PENUTUP.....	37
5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta PT. Dempo Andalas Samudera.....	11
Gambar 2. Prosedur Kerja.....	15
Gambar 3. Logo PT. Dempo Andalas Samudera	16
Gambar 4. Struktur Organisasi PT. Dempo Andalas Samudera	17
Gambar 5. Jenis Produk	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Peralatan.....	11
Tabel 2. Definisi Metode <i>BalanceScorecard</i>	12
Tabel 3. <i>Profit Margin</i> Tahun 2019-2021	25
Tabel 4. <i>Return On Investment</i> Tahun 2019-2021	27
Tabel 5. Data Pelanggan Tahun 2019-2021	28
Tabel 6. Retensi Pelanggan	29
Tabel 7. Akuisisi Pelanggan.....	29
Tabel 8. Data Karyawan.....	32
Tabel 9. Produktivitas Karyawan	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	44
Lampiran 2. Bukti wawancara.....	46
Lampiran 3. Desain Tata Letak	47
Lampiran 4. Sertifikat SKP	48
Lampiran 5. Sertifikat HACCP	49
Lampiran 6. Sertifikat BRC	50