

**PETA STRATEGI BISNIS DAN KEY PERFORMANCE
INDICATOR SAFFRON PESHOP BERBASIS BALANCED
SCORECARD**

TESIS

Diajukan Kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar

Akademik Magister Manajemen (M.M)



Oleh

Shanti Adik Indri

20201020033

PROGRAM PASCASARJANA

MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

**PETA STRATEGI BISNIS DAN KEY PERFORMANCE
INDICATOR SAFFRON PESHOP BERBASIS
BALANCED SCORECARD**

TESIS

Diajukan Kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Akademik Magister Manajemen (M.M)



Oleh

Shanti Adik Indri

20201020033

PROGRAM PASCASARJANA

MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan dari hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya, jujur dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa tesis ini bukan karya dari saya atau milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang sudah berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 31 Maret 2024

Yang Membuat Pernyataan:



Shanti Adik Indri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Aku punya banyak hal yang harus aku syukuri. Aku Sehat, Aku Bahagia dan
Aku penuh cinta dari Allah. Alhamdulillah. Syukron Robb ”

(Penulis)

“Ya Tuhanku, masukanlah aku (ketempat dan keadaan apa saja) dengan cara
yang benar dan keluarkanlah (pula) aku secara yang benar dan berikanlah
kepadaku dari sisi-Mu kekuasaan yang menolongku”

(Q.S Al-Isro (17) :80)

Karya tulisan ini penulis persembahkan untuk diri sendiri dengan segala perjuangan yang telah dilalui hingga tesis ini selesai, penulis mengucapkan terima kasih telah berjuang tanpa kenal lelah kepada orang tua, terutama bapak “ini untukmu Pak”, Suami terkasih yang luar biasa, anak-anakku Saffron dan Jibril, para dosen pembimbing yang selalu mengejar-ngejar penyelesaian tesis ini, semoga diberikan kesehatan, kebahagiaan umur panjang dan dimuliakan Allah di Akhirat nanti.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis mengucapkan puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik. Tesis dengan berjudul “Peta strategi bisnis dan key performance indicator saffron petshop berbasis Balanced Scorecard” ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan proposal ini masih terdapat kekurangan dan keterlambatan waktu, hal ini karena keterbatasan penulis. Keberhasilan penulisan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, MM. dan Dr. Nuryakin, MM selaku dosen pembimbing 1 dan 2, yang telah membimbing, memberikan masukan dan memotivasi selama proses penulisan karya ilmiah.
2. Ibu Dr. Arni Surwanti, M.Si dan Ibu Retno Widowati Purnama Asri, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program dan Sekertaris Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah yang Bapak/Ibu/Saudara mendapat balasan kebaikan didunia maupun diakhirat oleh Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal'alamin.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 31 Maret 2024



Shanti Adik Indri

DAFTAR.ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Manfaat	4
BAB II LITERATUR REVIEW	5
2.1. Balance Scorecard.....	6
2.2. Key Performance Indicators (KPI)	10
2.3. Peta Strategi	13
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1. Objek Penelitian.....	18
3.2. Jenis dan Metode Penelitian.....	18
3.3. Sumber Data.....	20
3.4. Tehnik Pengumpulan Data.....	20
3.5. Tehnik Analisis Data.....	21

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	24
4.1. Data Umum Perusahaan	24
4.2. Sejarah Umum Perusahaan	25
4.3. Ruang Lingkup Saffron Petshop.....	26
4.4. Perkembangan Profit.....	30
4.5. Perspektif Pelanggan	30
4.6. Perspektif Bisnis Internal	36
4.7. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	39
BAB V PEMBAHASAN	42
5.1. Perspektif Pelanggan	42
5.2. Perspektif Keuangan	42
5.3. Perspektif Bisnis Internal	43
5.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	44
BAB VI SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
PENELITIAN	52
6.1. Simpulan	53
6.2. Keterbatasan Penelitian.....	53
6.3. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Balance Scorecard	11
Gambar 2.2. Strategy Map BSC	11
Gambar 2.3. Karakteristik KPI	13
Gambar 2.4. Hubungan sebab akibat pada Strategy Map	18
Gambar 2.5. Strategy Map dengan tujuan strategisnya	19
Gambar 4.1. Gerai Utama Saffron Petshop.....	27
Gambar 4.2. Lokasi Safron Petshop	28
Gambar 4.3. Akun Instagram Safron Petshop.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Review Perumusan dan Implementasi Strategi Perusahaan yang ada dengan menggunakan metode Balanced Scorecard	7
Tabel 2.2. Contoh KPI dan Target Sasaran Strategi.....	15
Tabel 2.3. Operasional Variabel	19
Tabel 4.1 Laporan Laba Rugi Tahun 2021	31
Tabel 4.2 Laporan Laba Rugi Tahun 2022.....	32
Tabel 4.3. Perkembangan Penjualan dan Profit	34
Tabel 4.4. Tabel Uji Validitas dimensi reliability.....	37
Tabel 4.5. Tabel Uji Validitas dimensi responsiveness	37
Tabel 4.6. Tabel Uji Validitas dimensi assurance.....	38
Tabel 4.7. Tabel Uji Validitas dimensi emphaty	38
Tabel 4.8. Tabel Uji Validitas dimensi tangibles.....	39
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.10. Data Reward dan Punishment	43
Tabel 4.11. Produktivitas Karyawan	44
Tabel 4.12. Data Jumlah Karyawan	44
Tabel 4.13. Perhitungan Kepuasan Karyawan	45