

**PENGARUH PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL DAN
PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. ARTA BOGA CEMERLANG
PALEMBANG**



**Diajukan Oleh :
ICA PUSPITA SARI
NPM. 1601110052**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2020

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ICA PUSPITA SARI
Nomor Pokok/NIRM : 16.01.11.0052
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : PENGARUH PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL
DAN PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN
PERTUMBUHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. ARTA BOGA CEMERLANG PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 6 Juli 2020 Pembimbing I : Mariyam Zanariah, SE, MM
NIDN : 0227096301

Tanggal 6 Juli 2020 Pembimbing II : Dian Septianti, SE, MM
NIDN : 0206098501

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi

Tanggal


DR. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

109 / PS / DFE / 20

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ica Puspita Sari
Nomer Pokok : 1601110052
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang ada.



Palembang, Maret 2020

Motto :

“Berjuanglah Dengan Kemampuanmu Sendiri, Jangan Bergantung Dengan Orang Lain, Karena Nasib dan Keberuntunganmu itu ada di Tanganmu Sendiri, Bukan Ketergantungan Orang Lain”

“Buatlah Dirimu Menjadi Orang yang Sukses Dunia dan Akhirat Dengan Adanya Orang-orang dibelakangmu Buatlah Mereka Untuk Bisa Mengakui Kesuksesanmu itu”

*Dengan Cinta dan Do'a
Ku Persembahkan Skripsi ini Khusus
Kepada :*

- ❖ *Allah SWT Atas Ridhonya*
- ❖ *Rasulullah ku Muhammad SAW*
- ❖ *Kedua Orang Tua ku Tercinta*
- ❖ *Saudara-saudara ku Tercinta*
- ❖ *Sahabat-sahabat Terdekat ku*
- ❖ *Almamaterku yang Kubanggakan*
- ❖ *Teman-teman ku SD, SMP, SMA, Kuliah dan Sahabat Seperjuanganku*
- ❖ *Imam ku AL-QUR'AN*
- ❖ *Keluarga ku Tercinta*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :

“Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Arta Boga Cemerlang Palembang”

Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah,MP. selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE,M.Si,Ak.CA. selaku Dekan Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah S.E.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Mariyam Zanariah S.E.,MM. selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Ibu Dian Septianti,SE,MM selaku Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian skripsi.
6. Kepada seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang sudah memberikan bantuan.
7. Kepada seluruh karyawan PT. Arta Boga Cemerlang Palembang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.

8. Kepada Orang Tua dan seluruh Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan semangat.
9. Kepada sahabat terdekatku yang telah memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi.
10. Berbagai pihak yang tidak bisa dituliskan satu persatu namun berkontribusi membantu dalam penyusunan skripsi ini.

vi

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulis ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan pendidikan kita semua.

Palembang, Maret 2019
Penulis,



Ica Puspita Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 Kinerja	9
2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	9
2.1.2 Pengertian Penilaian Kinerja	10
2.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja	10
2.1.4 Manfaat Penilaian Kinerja.....	11
2.1.2 Pengukuran Kinerja Karyawan dengan Balanced Scorecard	12
2.1.2.1 Sejarah Singkat Balanced Scorecard	12
2.1.2.2 Pengertian Balanced Scorecard	14
2.1.2.3 Konsep Balanced Scorecard	15
2.1.2.4 Keunggulan dan Kelemahan Balanced Scorecard	16
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	34
2.3 Kerangka Pemikiran	35

2.4	Hipotesis	36
-----	-----------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.1.1	Tempat Penelitian.....	37
3.1.2	Waktu Penelitian	37
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.2.1	Sumber Data	38
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	39
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	40
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel dan Teknik Sampling	40
3.4	Rancangan Penelitian	42
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	42
3.5.1	Variabel Penelitian	43
3.5.2	Definisi Operasional	43
3.6	Instrumen Penelitian	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas	46
3.7	Teknik Analisis Data	46
3.8	Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.9	Uji Hipotesis	47
3.9.1	Uji Simultan (Uji F)	48
3.9.2	Uji Parsial (Uji t)	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	51
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	53
4.2	Pembahasan	57
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	58

4.3.1	Uji Validitas	58
4.3.2	Uji Reliabilitas	60
4.4	Analisis Data	61
4.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	61
4.4.2	Analisis Statistik Inferensial	61
4.4.2.1	Regresi Linear Berganda	61
4.4.2.2	Koefisien Korelasi	63
4.4.2.3	Koefisien Determinasi	64
4.5	Pengujian Hipotesis	65
4.5.1	Uji Simultan (Uji F)	65
4.5.2	Uji Parsial (Uji t)	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	34
3.1 Waktu Penelitian	37
3.2 Variabel dan Definisi Operasional.....	42
3.3 Skala Likert	45
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2 Responden Berdasarkan Usia	58
4.3 Hasil Uji Validitas.....	59
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	60
4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
4.6 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	63
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65
4.8 Hasil Uji F (Uji Simultan)	66
4.9 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	68

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir Teoritis.....	35
4.1 Struktur Organisasi PT. Arta Boga Cemerlang Palembang	53

ABSTRAK

Ica Puspita Sari/1601110052, Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Kinerja Karyawan PT. Arta Boga Cemerlang Palembang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Arta Boga Cemerlang Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan PT. Arta Boga Cemerlang Penelitian ini yang beralamatkan di jalan Residen Abdul Rozak No.8, Kalidono, Kec. Ilir TimurII, Kota Palembang. Variabel dalam penelitian ini adalah Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dan Kinerja Karyawan. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Metode sampel yang digunakan adalah metode *Non Probability Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perhitungan $F_{hitung} (63,415) > F_{tabel} (3,16)$ dan $t_{hitung} (4,896) > t_{tabel} (0,67882)$. Berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh Proses Bisnis Internal (X_1) dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y), baik secara simultan maupun parsial.

Kata kunci : Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dan Kinerja Karyawan.

RIWAYAT HIDUP

Ica Puspita Sari, dilipat kain tanggal 01 juni 1996 dari bapak yang bernama Jalili (Alm) dan ibu yang bernama Holida. Merupaka anak ke 6 (Enam) dari 6 (Enam) bersaudara. Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2008 SD negeri 128 Palembang. Sekolah menengah pertama diselesaikan pada tahun 2011 SMP negeri 19 Palembang. Sekolah menengah atas diselesaikan pada tahun 2014 SMA negeri 13 Palembang. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan ke Program Studi Strata 1 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan sangat berkembang dengan pesat. Walaupun perusahaan PT. Arta Boga Cemerlang Palembang telah mengutamakan kualitas pelayanan, perusahaan yang bergerak di bidang ini tentu juga mengharapkan adanya laba yang optimal, akan tetapi dalam dunia bisnis yang bersifat kompetitif dimasa ini, perusahaan yang mengharapkan adanya laba yang optimal atau hanya menciptakan kekayaan tidaklah cukup dan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lain.

Setiap perusahaan, baik perusahaan perdagangan maupun perusahaan jasa tentunya memiliki satu tujuan yang sama, yaitu mendapatkan laba yang sebesar-besarnya atau laba yang optimal. Hal ini mendorong perusahaan untuk selalu berusaha dan lebih giat lagi dalam meningkatkan mutu, kualitas pelayanan dan produktivitas dari karyawan-karyawannya termasuk juga bagian manajemen yang mengatur segala aktivitas perusahaan tersebut. Hal tersebut dapat terealisasi dan dapat memenangkan perusahaan dalam persaingan bisnis, setiap perusahaan perlu dan harus melakukan pembenahan ulang terhadap visi dan misi serta strategi perusahaan. Selain itu, perusahaan juga harus mampu mengubah semua kelemahan dan kekurangan yang ada di

perusahaan tersebut menjadi suatu kekuatan yang dapat menciptakan peluang-peluang baru yang dapat menjadikan perusahaan semakin kokoh atas eksistensinya. Selanjutnya, perusahaan juga diharapkan mampu menentukan dan memiliki arah yang jelas dalam melakukan perencanaan stratesis bisnis.

Di dalam suatu perusahaan, pengukuran kinerja sangatlah penting keberadaannya. Pengukuran kinerja menjadi hal yang penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan dimasa yang akan datang. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dengan mudah dikendalikan dan dipertanggung jawabkan. Hal ini semata-mata dilakukan agar tercapainya efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan.

Menurut Whittaker dalam Moeheriono (2012: 72), pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal sand objectives*).

Sedangkan menurut Moeheriono (2012: 96), pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut telah tercapai. Pengetahuan mengenai

kondisi terjadi sekarang adalah dasar perusahaan untuk melakukan perbaikan dan melakukan langkah-langkah yang akan diambil pada tahap berikutnya. Keberhasilan perusahaan pada masa yang akan datang ditentukan oleh investasi dan pengelolaan aset intelektual atau tak berwujud seperti kompetensi pekerjaan, loyalitas pelanggan, dan pengendalian mutu, dari pada fokus bagaimana pengelolaan dan investasi pada aset fisik.

Dalam konsep *BalancedScorecard*, pengukuran yang diturunkan langsung dari strategi bisnis perusahaan yang perlu dipantau, karena akan mengarahkan karyawan terhadap faktor-faktor yang menjadi kunci untuk membangun kesuksesan perusahaan. Untuk mencapai keberhasilan ini, perusahaan harus termotivasi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan baik terhadap hasil pengukuran kinerja maupun tolak ukur kinerja itu sendiri.

Balanced Scorecard adalah pendekatan terhadap strategi manajemen yang dikembangkan oleh Robert Kaplan dan David Narton pada awal tahun 1990. *Balanced Scorecard* berasal dari dua kata yaitu, *Balanced* (berimbang) dan *Scorecard* (kartu skor). *Balanced* (berimbang) berarti adanya keseimbangan antara kinerja jangka panjang, antara kinerja yang bersifat internal dan kinerja bersifat eksternal. Sedangkan *Scorecard* (kartu skor) yaitu kartu yang dapat digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja suatu organisasi atau individu.

Menurut Irham Fahmi (2016: 244) *Balanced Scorecard* merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk mendukung perwujudan visi, misi, dan strategi perusahaan dengan menekankan pada empat kajian yaitu perspektif keuangan

(*financial*), pelanggan (*customer*), bisnis internal (*internal business*), serta pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*) dengan target bersifat jangka panjang.

Sejak tahun 1985, PT Arta Boga Cemerlang Palembang memulai perjalanannya dibidang distribusi. Berkat usaha keras serta terus menjaga komitmen untuk selalu memberikan yang terbaik, PT. Arta Boga Cemerlang Palembang mampu mendapatkan pengukuran sebagai perusahaan distributor terbaik di Indonesia. Penghargaan sebagai *The Best Food and Distribution* telah berhasil diraih setiap tahunnya pada *Corporate Image Award IMAC (Indonesia Most Admired Company)*. PT. Arta Boga Cemerlang Palembang memiliki jaringan distribusi dan logistik yang kuat, baik dikota besar maupun kota kecil di seluruh Indonesia, dan berpengalaman dalam memasarkan beragam kategori produk mulai dari produk-produk dengan siklus hidup pendek yang membutuhkan pengawasan rumit sampai ke produk-produk inovatif yang membutuhkan proses penanganan khusus.

Maka dengan armada yang lengkap, tim distribusi PT. Arta Boga Cemerlang Palembang, terbagi dalam tiga divisi pemasaran, yaitu divisi *Food & Confectionaries (FC)* yang menjual produk makanan, divisi *Personal Care (PC)* yang menjual produk non makanan dan divisi *Sweet Water Plus (SW+)* yang menjual produk minuman, PT. Arta Boga Cemerlang Palembang terus memperkuat jaringan di pasar tradisional dan pasar modern seperti supermarket, minimarket dan swalayan. PT. Arta Boga Cemerlang Palembang saat ini masih terdapat aspek-aspek yang belum maksimal, seperti pada aspek

pemasaran yang berkaitan dengan produk, dimana masih sering terjadinya kekurangan pada produk yang dipasarkan, selain itu pada aspek sumber daya manusia yang berkaitan dengan struktur organisasi, dimana pada aspek ini masih terdapat kekurangan dalam menyusun mekanisme koordinasi dan strategi antar karyawan perusahaan. Oleh karena itu, PT. Arta Boga Cemerlang Palembang terus berbenah dan memperbaiki kinerja perusahaan yang dianggap perlu dibenahi dan diperbaiki dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Untuk dapat memiliki keunggulan dalam persaingan bisnis yang pesat, PT. Arta Boga Cemerlang Palembang perlu memiliki kerangka kerja sistem pengukuran kinerja yang tepat, dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* yang memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang cukup komprehensif karena selain tetap mempertimbangkan kinerja-kinerja non keuangan, yaitu pelanggan, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Di samping ini, *Balanced Scorecard* tidak hanya mengukur hasil akhir (*outcome*) tetapi juga mengukur aktivitas-aktivitas penentuan akhir.

Oleh karena itu untuk dapat menentukan kinerja, perusahaan dapat menerapkan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur berbasis strategis, seperti *internal proses business perspective*, dan *learning and growth*. Keunggulan penerapan *Balanced Scorecard*, untuk dapat memberikan ukuran yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis.

Pada PT. Arta Boga Cemerlang Palembang pendapatan yang dihasilkan perusahaan dalam beberapa bulan terakhir menurun, terlihat dari pesanan atau orderan yang di dapat salesmen sangat sedikit sehingga tidak dapat memenuhi target perusahaan.

Hal ini berdampak pada karyawan yang tidak dapat mendapatkan pembelajaran atau pelatihan dari perusahaan yang lebih baik agar karyawan tersebut bisa meningkatkan produktivitas pesanan dari konsumen dan konsumen mendapatkan pelayanan yang terbaik dari karyawan PT. Arta Boga Cemerlang Palembang.

Dari kedua permasalahan diatas berdampak juga kepada kinerja karyawan yang terlihat dari sejumlah karyawan sudah tidak mengikuti SOP dalam bekerja yang sudah diterapkan dengan adanya kriteria standar dalam perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang dinyatakan di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Apakah perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Arta Boga Cemerlang Palembang.
2. Apakah perspektif bisnis internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Arta Boga Cemerlang Palembang.
3. Apakah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Arta Boga Cemerlang Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Arta Boga Cemerlang Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh perspektif proses bisnis internal terhadap kinerja karyawan PT. Arta Boga Cemerlang Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja karyawan PT. Arta Boga Cemerlang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja karyawan suatu perusahaan.

2. Bagi PT. Arta Boga Cemerlang Palembang

Dapat digunakan sebagai sumbang saran penulis terhadap PT. Arta BogaCemerlang Palembang dalam memberikan masukan bagi perusahaan dalam penerapan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja karyawan

3. Bagi Lembaga

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi atau pengetahuan dalam menambah khasanah perpustakaan pada lembaga Universitas Tridinanti Palembang.

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan acuan dalam penyusunan penelitian dimasa yang akan datang bagi mahasiswa/i jurusan akuntansi yang tertarik untuk menggali lebih mendalam tentang *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyadi. 2007. *Balanced Scorecard Pengukuran Kinerja*. Salemba : Jakarta
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat : Jakarta
- Mulyadi 2007. *Alat manajemen kontemporer kinerja karyawan*. edisi kelima
Salemba : Jakarta
- Moeheriono. 2012. *Indikator Kinerja* : Jakarta Rajawali Pers
- Thomskyy.blogspot.com. Diakses pada tanggal 17 Desember 2019
- Sugiyono. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Edizal. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. UTP PRESS. Palembang
- Martinus. Victor. 2015. *Analisis Balanced Scorecard sebagai Alat Ukur untuk Menilai Kinerja Perusahaan PT. Cabang Palembang*. Jurnal
- Whittaker.dalam.Moeheriono.2012.*Pengukuran Kinerja*.Salemba Empat : Jakarta
- Sudarmayanti.2019.*Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*.salemba Empat : Jakarta
- Mangkuneraga.2015.*Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*.Salemba Empat : Jakarta
- Atkinson.dalam.Mulyadi.2007.*Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*.Salemba Empat : Jakarta
- Abdul Halim.Dkk.2015.*Analisis Balanced Scorecard sebagai Alat Ukur untuk Menilai Kinerja Perusahaan*.Jurnal