TUGAS AKHIR

Perancangan dan Penerapan Balanced Scorecard sebagai alat pengukur kinerja pada departement toolshop PT. X

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama	**: Yadi Gunadi**
NIM	**: 41609110047**
Program studi	**: Teknik Industri**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	**Yadi Gunadi**
N.I.M.	:	**41609110047**
Jurusan	:	**Teknik Industri**
Fakultas	:	**Teknologi Industri**
Judul Skripsi	:	**Perancangan dan Penerapan Balanced Scorecard sebagai alat pengukur kinerja pada departement toolshop PT. X**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini adalah merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis, Cikarang 9 Maret 2011

[Yadi Gunadi]

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Perancangan dan Penerapan Balanced Scorecard sebagai alat pengukur kinerja pada departement toolshop PT. X

Disusun Oleh :

Nama	**: Yadi Gunadi**
NIM	**: 41609110047**
Program studi	**: Teknik Industri**

Pembimbing,

[Alfa Firdaus ST., MT]

Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

[Ir Muhammad Kholil MT]

ABSTRAK

Perancangan dan Penerapan Balanced Scorecard sebagai alat pengukur kinerja pada departement toolshop PT. X

Dewasa ini konsep pengukuran kinerja keuangan saja tidak memadai lagi untuk berkompetisi di persaingan bisnis yang semakin ketat, dikarenakan perusahaan yang menitik beratkan pada kinerja ini kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (Intangible asset) yang tidak kalah pentingnya untuk mengarahkan perusahaan menjadi lebih baik.Tujuan dari penulisan Tugas akhir ini adalah untuk mengukur kinerja operasional departement toolshop dan untuk memetakan peta strategi yang merangkum kinerja keuangan dan nonkeuangan yang sebelumnya departemen ini hanya menitik beratkan pada kinerja keuangan.

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kasus dan penelitaan lapangan. yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Mayoritas data yang didapat berupa kualitatif yang merupakan hasil dari studi kasus, wawancara, dan quetioner, dimana data kualitatif ini di konversi menjadi data kuantittif dengan menggunakan Metode Analitycal hierarcy process (AHP)

Hasil dari penulisan tugas akhir ini adalah didapatnya Peta strategi yang kompreheren dimana mencakup semua elemen balanced score card, dan juga didapatnya sistem pengukuran kinerja opersional departemen toolshop, yang diharapakan dapat menjadi data yang factual untuk menentukan initisiatif kedepannya untuk perbaikan berkelanjutan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Kata Kunci : Peta Strategi, Pengukuran kinerja operasional, AHP, balanced score card

lib.mercubuana.ac.id

ABSTRACT

Designing and Implementing Balanced Scorecard as measuring performance tool in toolshop departement PT. X

Nowadays measuring financial performance only is not sufficient anymore for competing in business market, because having reluctance to measure the unseen performance (Intangible assets) which this performance contribute as well for steering company into better position. this final assignment aimed to measure the operational performance of toolshop department and mapping a strategy map which summarizes the financial and nonfinancial performance, earlier this department only focused on financial performance.

This research, part of study cases and field research. which provides an overview and description of an actual state of the object being studied. The majority of data obtained on this research is qualitative which is gain from case studies, interviews, and questioner. obtained qualitative data is converted into quantitative data by using the Analytical hierarchy process (AHP) methodology.

The results of this final assignment is comprehend strategy map which is capturing all the elements of balanced scorecards, and also operational performance measurement system of toolshop department, a factual data is expected from this performance measurement for determining effective initiative for continual improvement of toolshop department.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Keyword : Strategy map, operational performance measurement, AHP, Balanced scorecard

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi rabbil `alamiin, syukur yang tiada terhingga penulis panjatkan ke hadiratMu ya Allah, akhirnya usai sudah jerih payah penulis dalam menyelesaikan karya sederhana ini.Berbagai pihak sangat berperan selama studi maupun dalam proses penyusunan tugas ini. Dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Alfa Firdaus ST., MT, yang telah berkenan menjadi pembimbing. Terima kasih yang tak terhingga, Bapak telah bersedia membantu penulis dalam rangka proses perbaikan tugas akhir serta memberikan berbagai pengetahuan yang baru.
2. Ir. Muhhamad Kholil, MT, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri. yang telah memberi kepercayaan kepada penulis untuk mengambil tema karya sederhana ini untuk dijadikan tugas akhir
3. Ir. Indra Almahdy, M.sc, yang dengan tanpa bosannya mengingatkan penulis dan rekan-rekan untuk segera membereskan karya sederhana ini
4. Seluruh staf pengajar Program Studi Teknik Industri, yang telah berkenan membagikan ilmu dan pengalamannya, semua itu sangat berguna bagi penulis.
5. Rekan pengurus perpustakaan Universitas Mercu Buana, terima kasih atas bantuan dan senyum ramahnya.
6. Plant Manager PT X, terima kasih atas kesabaran dan dorongannya dalam memberikan keleluasan bagi penulis untuk pengambilan data dalam penyusunan tugas akhir ini

lib.mercubuana.ac.id

7. Rekan-rekan kerja PT X yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan pengetahun untuk penyempurnaan karya sederhana ini
8. Rekan – rekan seperjuangan angkatan XV FTI yang telah menemani penulis selama kegiatan penyusunan ini, kalian telah memberi suasana menyegarkan di tengah-tengah tugas yang melelahkan ini…
9. Bapak / Ibu serta kakak dan adik Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini. Tanpa dukungan kalian mungkin semua terasa lebih berat.
10. Ukhti nur baiti Terima kasih atas pengertian, segala bentuk dukungan, dan kritik-kritik tajamnya. Dukunganmu akan selalu kubutuhkan setiap saat

Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu disini. Besar harapan penulis agar karya sederhana ini bermanfaat bagi berbagai pihak.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Cikarang, Maret 2011

Penulis

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman Judul..... i

Halaman Pernyataan..... ii

Halaman Pengesahan..... iii

Abstrak..... iv

Kata Pengantar..... v

Daftar Isi..... viii

Daftar Tabel..... xii

Daftar Gambar..... xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah ……..... 3

1.3 Tujuan Penilitian……..... 3

1.4 Batasan Masalah……..... 3

1.5 Metodologi Penilitian …….. 4

1.6 Sistematikia Penulisan……. 7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Sejarah Balanced scorecard ……. 9

2.2 Empat perspektif Balanced scorecard…….. 10

2.2.1 Perspektif Keuangan (Financial perspektive) …… 11

2.2.2 Perspektif Pelanggan (Customer perspektive)…….. 12

lib.mercubuana.ac.id

2.2.3 Perspektif internal bisnis process (Business process Internal perspective) ……. 14

2.2.4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (Learning and growth perspektif)…….. 15

2.3 Pengkuran Kinerja…….. 17

2.3.1 Pengertian pengukuran kinerja ……. 17

2.3.2 Tujuan pengkuran kinerja…… 18

2.3.3 Manfaat pengukuran kinerja…… 18

2.3.4 Tahapan pengukuran kinerja……... 19

2.4 Analytic hierarcy process (AHP)

2.4.1 Langkah dan prosedur AHP 22

A. Penyusunan struktur hirarhi masalah..... 22

B. Penyusunan prioritas..... 22

2.4.2 Penilaian perbandingan multi partisipan..... 24

A. Teori rata-rata geometrik..... 24

B. Eigen value dan Eigen vektor..... 25

C Konsistensi..... 26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pengertian Metode Penelitian..... 29

3.2 Jenis dan Objek Penelitian..... 29

3.3 Metode Pengumpulan data..... 30

3.4 Process Penelitian……. 30

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Gambaran Umum PT X……. 38

4.1.1 Sejarah Perusahaan……. 38

4.1.2 Proses Bisnis PT X…….. 39

4.1.3 Struktur organisasi PT X……. 41

4.1.4 Output / Hasil produksi PT X…….. 41

4.2 Gambaran Umum Departement toolshop…… 43

4.3 Order process flow…….. 43

4.4 Visi dan misi PT X…….. 44

4.5 Implementasai BSC di PT X……... 45

4.6 Tahapan BSC departement toolshoop di PT X…… 47

4.6.1 Tahap 0 pengumpulan data…….. 47

4.6.2 Tahap 1 Review strategi…….. 51

4.6.3 Penyusunan Action plan…….. 54

4.6.4 Menyusun Indikator performa…….. 56

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis BSC Toolshop……. 66

5.1.1 Perspektif Keuangan…….. 67

5.1.2 Persektif Pelanggan……71

5.1.3 Perspektif Internal bisnis process…….. 69

5.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan……70

5.2 Analisis KPI departemen Toolshop……... 72

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

5.3 Memonitor KPI……..... 73

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan..... 81

6.2 Saran..... 83

DAFTAR PUSTAKA..... 84

LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Contoh Matriks AHP	23
Tabel 2.2	Skala penilaian kepentingan	24
Tabel 2.3	Indeks Random	28
Tabel 4.1	Hasil Evaluasi Performance Indicator	56
Tabel 4.2	List Key performance Indicator	57
Tabel 4.3	Tabulsi Questioner Plant Manager	58
Tabel 4.4	Tabulasi Perspektif BSC	59
Tabel 4.5	Tabulasi KPI Keuangan	60
Tabel 4.6	Tabulasi KPI Pelanggan	61
Tabel 4.7	Tabulasi KPI Internal bisnis proses	61
Tabel 4.8	Tabulasi KPI Pembelajaran & Pertumbuhan	62
Tabel 5.1	Peta strategi Toolshop	71
Tabel 5.2	Vektor prioritas KPI	72

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Diagram Alir Metodologi penelitian	6
Gambar 2.1	Diagram Perspektif balanced scorecard	10
Gambar 2.2	Bagan rantai nilai perusahaan	15
Gambar 3.1	Diagram Alir Metodologi penelitian	32
Gambar 4.1	Proses Bisnis PT X	38
Gambar 4.2	Proses Bisnis Departement toolshop	39
Gambar 4.3	Output Produk PT X	41
Gambar 4.4	Dies (stamping tool)	42
Gambar 4.5	Mold dan product	42
Gambar 4.6	Makro Process flow department toolshop	43
Gambar 4.7	Kebutuhan Energi Vs Emisi	44
Gambar 4.8	Posisi market PT =S=	45
Gambar 4.9	Sample BSC PT X	46
Gambar 4.10	Tahapan Penerapan BSC	47
Gambar 4.11	Analisa Swot departemen toolshop	49
Gambar 4.12	Five force model departemen toolshop	51
Gambar 4.13	Peta strategi departemen toolshop	54
Gambar 4.14	Tahapan penyusunan KPI	56

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

Gambar 4.15	Penyusunan Performance indicator	58
Gambar 4.16	Hirarki KPI department Toolshop	62
Gambar 5.1	Persentase vektor prioritas BSC toolshop	66
Grafik 5.1	Sales Toolshoop 2010	67
Grafik 5.2	Non Quality Cost Tracking Template	73
Grafik 5.3	OTD-m tracking template	76
Grafik 5.4	GAP tracking template	77
Grafik 5.5	Day payment out standing tracking template	78
Grafik 5.6	Planning accuracy tracking template	79
Grafik 5.7	Leadership training tracking template	80

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id