

Yogyakarta, March 3, 2015	
Semester	5
Tgl. Pengantar	3 maret 2015
No. Reg.	1. T14151731
	2. T1153114/078



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGUKURAN KINERJA PT.GEARINDO
PRAKARSA DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

TESIS

U N DIMAS SUGENG RACHMADI
MERCU BUANA
55308120001

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2014



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGUKURAN KINERJA PT.GEARINDO
PRAKARSA DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DIMAS SUGENG RACHMADI

55308120001

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2014

KATA PENGANTAR

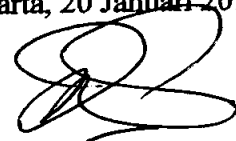
Alhamdulillahirobbil 'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul "Pengukuran Kinerja PT.Gearindo Prakarsa Sebagai Perusahaan Konstruksi Dengan Menggunakan Pendekatan *Balance Scorecard*" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Magister Teknik Industri di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tidak sedikit menemui hambatan dan kesulitan yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan tesis ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka penulisan tesis ini dapat terselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Bonivasius Prasetya Ichtiarto., selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT., sebagai Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, sebagai Direktur Program Pascasarjana
4. Ibu Dian Hesti Setiawati selaku Presiden Direktur PT.Gearindo Prakarsa yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.

Besar harapan bagi penulis, semoga penulisan tesis ini dapat bermafaat bagi kita semua.

Jakarta, 20 Januari 2014



Dimas Sugeng Rachmadi

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Pembatasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Balanced Scorecard.....	8
2.2 Perspektif Finansial.....	17
2.3 Perspektif Pelanggan.....	18
2.3.1 Retensi Pelanggan.....	20
2.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.4 Profitabilitas Pelanggan.....	21
2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	24
2.5 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	26

2.5.1	Mengukur Kepuasan Pekerja.....	27
2.5.2	Mengukur Retensi pekerja.....	28
2.5.3	Mengukur Produktifitas Pekerja.....	29
2.5.4	Melatih Kembali Tenaga Kerja.....	30
2.5.5	Kapabilitas Sistem Informasi.....	31
2.5.6	Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan.....	32
2.6	Key Performace Indicator	36
BAB III	METODOLOGI	
3.1	Sampel Penelitian	38
3.2	Tempat Penelitian.....	38
3.3	Waktu Penelitian.....	39
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5	Sumber Data.....	39
3.6	Metode Penelitian.....	40
BAB IV	DATA DAN ANALISIS	
4.1	Data Penelitian.....	44
4.1.1	Penentuan Key Performance indicator.....	47
4.1.2	Perspektif Finansial.....	54
4.1.3	Perspektif Pelanggan.....	55
	1. Kepuasan Pelanggan Untuk Teknikal.....	56
	2. Health Safety Environment.....	57
4.1.4	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	58
	1. Inovasi dan Teknologi.....	59
	2. Efisiensi Dalam Operasional.....	59
	3. Produktifitas Workshop.....	60
4.1.5	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	61
1.2	Analisis.....	62
4.2.1	<i>Perspektif Finansial</i>	62

4.2.2	<i>Perspektif Pelanggan</i>	63
4.2.3	<i>Perspektif Proses Bisnis Internal</i>	63
4.2.4	<i>Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan</i>	63
BAB V	PEMBAHASAN	
5.1	<i>Perspektif Finansial</i>	71
5.2	<i>Perspektif Pelanggan</i>	72
5.3	<i>Perspektif Proses Bisnis Internal</i>	74
5.4	<i>Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan</i>	76
5.5	<i>Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu</i>	77
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	<i>Kesimpulan</i>	79
6.2	<i>Saran</i>	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	85
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101


 UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan antara pelaporan pengendalian dan pelaporan strategis	16
Tabel 4.1	Penilaian <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) perspektif finansial	47
Tabel 4.2	Penilaian <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) Perspektif Pelanggan	48
Tabel 4.3	Penilaian <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) Perspektif <i>Proses Bisnis Internal</i>	50
Tabel 4.4	Penilaian <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	52
Tabel 4.5	Pembobotan <i>Nilai KPI</i>	53
Tabel 4.6	Pengukuran KPI Perspektif Finansial	54
Tabel 4.7	Perusahaan Oil and gas di Indonesia	55
Tabel 4.8	Penilaian KPI Kepuasan Pelanggan untuk Teknikal	56
Tabel 4.9	Penilaian KPI HSE	58
Tabel 4.10	Penilaian KPI Inovasi dan Teknologi	59
Tabel 4.11	Penilaian KPI Efisiensi dalam Operasional	60
Tabel 4.12	Penilaian Produktifitas Workshop	61
Tabel 4.13	Penilaian KPI Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	62
Tabel 4.14	Total Score KPI PT. Gearindo Prakarsa	62
Tabel 5.1	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Hubungan Sebab-akibat dalam empat perspektif Balanced Scorecard.....</i>	13
Gambar 2.2	Perspektif Pelanggan, Ukuran Utama.....	20
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian	43
Gambar 4.1	Peta Strategi PT. Gearindo Prakarsa.....	46
Gambar 5.1	Strategi Organisasi PT Gearindo Prakarsa.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Laporan Keuangan PT. Gearindo Prakarsa Tahun 2012	85
Lampiran B	Laporan Keuangan PT. Gearindo Prakarsa Tahun 2011.....	88
Lampiran C	Laporan Keuangan PT. Gearindo Prakarsa Tahun 2010.....	91
Lampiran D	Laporan Keuangan PT. Gearindo Prakarsa Tahun 2009	94
Lampiran E	Laporan Keuangan PT. Gearindo Prakarsa Tahun 2008	97

