

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS BALANCED SCORECARD SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA PADA PT. ABC**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Disusun Oleh :**

Nama : Slamet Pardamean  
NIM : 41607110005  
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2012**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Slamet Pardamean  
N.I.M : 41607110005  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Skripsi : Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Sistem  
Pengukuran Kinerja Pada PT.ABC

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini 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 mempertanggung-jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercubuana.

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

  
METERAI  
TEMPEL  
02806A0F228893147  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
[Slamet Pardamean]

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISIS BALANCED SCORECARD SEBAGAI SISTEM**  
**PENGUKURAN KINERJA PADA PT. ABC**



**Disusun Oleh :**

Nama : Slamet Pardamean

NIM I V E R S I T A S : 41607110005

Jurusan : Teknik Industri

Mengetahui

Pembimbing,

Koordinator TA/ KaProdi



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

( Ir. Muhammad Kholil, MT)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan nikmat ilmu yang tidak ternilai, sehingga laporan tugas ini akhir dapat terselesaikan. Segala pujian dan hormat untuk kemuliaan namaNya.

Laporan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS BALANCED SCORECARD SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA PADA PT. ABC” ini disusun sebagai syarat dalam mencapai gelar sarjana strata satu (S1) program studi teknik industri di Universitas Mercubuana.

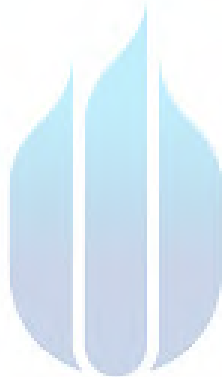
Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan atas segala bantuan dan dukungan sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu, kepada :

1. Ibu tercinta yang selalu memberikan dorongan dan motifasi yang tak terhingga.
2. Bapak Ir.Alf Firdaus,MT selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan bantuan,bimbingan dan arahan selama penulisan tugas.
3. Bapak Ir.Muhammad Kholil,MT selaku Ketua Proqram Studi Teknik Industri yang banyak memberikan bantuan administratif.
4. Seluruh dosen pengajar Teknik Industri Universitas Mercubuana.
5. Angkatan XI FTI kelas karyawan dan teman-teman di PT Matahari Leisure yang telah memberikan dukungan selama ini.



Akhir kata semoga Tuhan memberikan rahmat dan karunianya kepada kita semua. Laporan tugas akhir disadari sangat jauh dari sempurna, oleh karenanya kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat duharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhirnya semoga laporan tugas akhir ini dapat member manfaat kepada diri pribadi maupun dunia pendidikan pada umumnya.



Jakarta, Agustus 2012

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Amf', written over a light blue circular stamp.

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Persetujuan .....	iv
Abstraks .....	v
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Metode Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	5

## BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengukuran Kinerja .....	7
2.2 Pengukuran Kinerja Tradisional .....	8
2.3 Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard .....	9
2.3.1 Hubungan keempat Perspektif .....	31
2.3.2 Balanced Scorecard Sebagai Sistem Manajemen ....	33
2.3.3 Keunggulan Sistem Balanced Scorecard .....	34
2.4 Pengujian Binomial .....	36
2.5 Analytic Hierarchy Process ( AHP ) .....	37
2.5.1 Kegunaan AHP (Thomas L Saaty,1991) .....	36
2.5.2 Prinsip Pokok Analythic Hierarchy Process ( AHP ) ..	38
2.5.3 Langkah dan Prosedur AHP .....	40

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahap Identifikasi .....	49
3.2 Perumusan Masalah .....	51
3.3 Penentuan Tujuan .....	51

3.4 Studi Pustaka .....	51
3.5 Penentuan model Penelitian .....	52
3.6 Identifikasi Tolok Ukur dari Setiap Perspektif .....	53
3.7 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	55
3.8 Tahap Analisa dan Kesimpulan .....	56
3.8.1 Analisa .....	56
3.8.2 Kesimpulan dan Saran .....	57
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Pengumpulan Data .....	58
4.2 Uji Binomial .....	59
4.3 Pembobotan Setiap Perspektif dan Elemen di Dalamnya ...	60
4.3.1 Hasil Kuesioner Perbandingan Berpasangan untuk	
Perspektif dalam Balanced Scorecard .....	64
4.3.2 Hasil Kuesioner Perbandingan Berpasangan untuk	
Tolok Ukur Setiap Pespektif Balanced Scorecard ....	64
<b>BAB V ANALISA DATA</b>	
5.1 Perspektif Keuangan.....	72



5.2 Perspektif Pelanggan .....	73
5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	73
5.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	74

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan .....	81
6.2 Saran .....	82
Daftar Pustaka .....	84
Lampiran.	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks Perbandingan Berpasangan .....	42
Tabel 2.2	Skala Penilaian Perbandingan .....	43
Tabel 4.1	Data Kuesioner penentuan tolok ukur .....	60
Tabel 4.2	Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Branch Manager ..	61
Tabel 4.3	Pembangkit Random .....	62
Tabel 4.4	Vektor Prioritas Konsensus Bobot Perspektif dalam balanced scorecard .....	63
Tabel 4.5	Vektor Prioritas Konsensus perspektif financial .....	65
Tabel 4.6	Vektor Prioritas Konsensus perspektif customer .....	66
Tabel 4.7	Vektor Prioritas Konsensus perspektif internal Business process .....	68
Tabel 4.8	Vektor Prioritas Konsensus perspektif learning and growth...	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Balanced Scorecard Menerjemahkan Visi dan Strategi .....	12
Gambar 2.2	Core Measurement Group .....	23
Gambar 2.3	Customer Value Proposition .....	25
Gambar 2.4	Prinsip Dalam Perspektif Bisnis Internal .....	27
Gambar 2.5	Proses Bisnis Internal .....	28
Gambar 2.6	Hubungan Kategori-Kategori dalam kemampuan karyawan ..	31
Gambar 2.7	Hubungan Kausal Antar Perspektif .....	33
Gambar 4.1	Rekapitulasi Pembobotan Perspektif Balanced Scorecard ...	71
Gambar 5.1	Hubungan Sebab Akibat Balanced Scorecard pada Bank XYZ ..	77

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA