

TUGAS AKHIR

ANALISA PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD DI PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK

Disusun Guna Melengkapi Syarat

Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh

Nama : Tedy Sanjaya

NIM : 41611120024

Program Studi : Teknik Industri

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2015

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tedy Sanjaya
NIM : 41611120024
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisa Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode
Balanced Scorecard di PT Lippo General Insurance Tbk

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

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,



(Tedy Sanjaya)

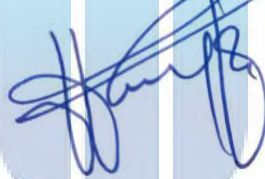
LEMBAR PENGESAHAN

**Analisa Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balanced Scorecard di PT
Lippo General Insurance Tbk**

Disusun Oleh :

Nama : Tedy Sanjaya
NIM : 41611120024
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia nikmat yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“ANALISA PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD DI PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK”**.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat guna meraih gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada :

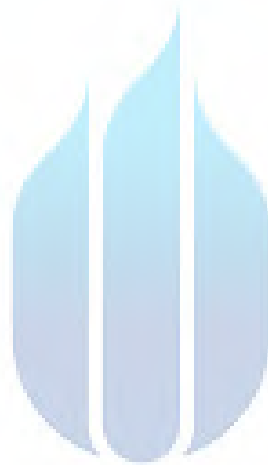
1. Allah Subhanahu Wa Ta'Ala, Tuhan Yang Maha Esa. Yang atas Rahmat dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri dan selaku dosen pembimbing penyusunan tugas akhir ini yang dengan arahan dari beliau penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Segenap Dosen Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.

4. Kedua orang tua penulis, Bapak Peno Sutrisno dan Ibu Tati Rohayati yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, dan kebutuhan yang bersifat moril, materil, dan spirituil.
5. Kelima saudara-saudara penulis ; Uci Sanusi, Yeyen Rismayanti, Udin Akhirudin, Artian, dan Nur Asih. Yang selalu memberikan keyakinan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Ken Menur Lir Kusuma selaku General Manager – Customer Care yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa terus bekerja dan belajar di PT Lippo General Insurance Tbk
7. Bapak Dedi Susilo selaku Supervisor – Document Management System Department yang senantiasa memberikan ilmu bagaimana menjadi Customer Care yang baik, dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Kelas Karyawan Teknik Industri angkatan ke 20 Universitas Mercu Buana Jakarta yang senantiasa kompak untuk saling mengisi dan memotivasi.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis memohon maaf apabila terdapat ketidaksempurnaan dan ketidaksesuaian serta penulis mengharapkan saran dan kritik yang bisa memperbaiki kualitas dari tugas akhir ini.

Penulis berharap agar tugas akhir yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi aktivitas akademika Universitas Mercu Buana, untuk PT Lippo General Insurance Tbk dan bagi masyarakat pada umumnya.

Jakarta, 4 Januari 2016



Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	10
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	10
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	12
2.1.3 Karakteristik Kinerja Karyawan.....	14
2.1.4 Indikator Kinerja Karyawan.....	15
2.1.5 Penilaian Kinerja Karyawan.....	16
2.2 Pengukuran Tradisional.....	18
2.3 Balanced Scorecard (BSC).....	19

2.3.1	Definisi Balanced Scorecard.....	19
2.3.2	Sejarah Singkat Balanced Scorecard	20
2.3.3	Kelemahan dan Keunggulan Balanced Scorecard	22
2.3.4	Perbandingan Balanced Scorecard dan Pengukuran Tradisional.....	23
2.3.5	Perspektif Balanced Scorecard.....	33
BAB III		
	METODELOGI PENELITIAN	52
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	52
3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	53
3.3	Metode Pengumpulan Data	53
3.4	Metode Analisis Data	56
3.5	Operasional Variabel Penelitian.....	59
BAB IV		
	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	65
4.1	Profil Perusahaan.....	65
4.1.1	Sejarah Perusahaan	65
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	68
4.1.3	Kebijakan Mutu	69
4.1.5	Kantor Pusat dan Kantor Operasional.....	71
4.1.8	Struktur Organisasi	72
4.2	Pengukuran Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard.....	73
4.2.1	Perspektif Finansial.....	73
4.2.2	Perspektif Pelanggan (Customer Perspective)	80
4.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	82
4.2.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	85
BAB V		
	ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH.....	88
5.1	Kinerja Perusahaan Dalam Keempat Perspektif Balanced Scorecard.....	88
5.1.1	Perspektif Finansial.....	88
5.1.2	Perspektif Pelanggan.....	94

5.1.2.1	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan dan Supplier.....	94
5.1.2.2	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan dan Supplier.....	101
5.1.2.3	Hasil Pengukuran Kinerja Kepuasan Pelanggan dan Supplier.....	104
5.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	111
5.1.3.1	Pengaplikasian Proses Inovasi	111
5.1.3.2	Pengaplikasian Proses Operasi.....	113
5.1.3.3	Pelayanan Purna Jual.....	113
5.1.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	115
5.1.4.1	Uji Validitas Kepuasan Karyawan	115
5.1.4.2	Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan	119
5.1.4.3	Hasil Pengukuran Kinerja Kepuasan Karyawan	121
5.1.5	Hasil Keseluruhan Analisis Balanced Scorecard	124
5.2	Perencanaan Strategis.....	131
BAB VI		
KESIMPULAN DAN SARAN.....		135
6.1	Kesimpulan.....	135
6.2	Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA		141
LAMPIRAN.....		144

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	Perbandingan Pelaporan Manajemen Tradisional Dan BSC.....	32
TABEL 3.1	Rincian Pengukuran Perspektif.....	61
TABEL 4.1	Distribusi Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	81
TABEL 4.2	Distribusi Kuesioner Kepuasan Supplier.....	81
TABEL 4.3	Distribusi Total Kuisisioner Kepuasan Pelanggan dan Supplier.....	81
TABEL 4.4	Distribusi Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	86
TABEL 4.5	Demografi Responden.....	86
TABEL 5.1	Perhitungan Nilai Rasio Lancar.....	88
TABEL 5.2	Perhitungan Debt Ratio.....	89
TABEL 5.3	Perhitungan Profit Margin Operasi.....	90
TABEL 5.4	Tabel Perhitungan Net Income/Sales.....	91
TABEL 5.5	Tabel Perhitungan Net Income/Total Assets.....	92
TABEL 5.6	Perhitungan Rasio Aktivitas (Total Assets Turn Over).....	93
TABEL 5.7	Keseluruhan Rasio.....	93
TABEL 5.8	Hasil Uji Validitas Atribut Produk dan Jasa Pelanggan.....	95
TABEL 5.9	Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan Pelanggan.....	96
TABEL 5.10	Hasil Uji Validitas Hubungan dengan Pelanggan.....	97
TABEL 5.11	Hasil Uji Validitas Atribut Produk dan Jasa Supplier.....	98
TABEL 5.12	Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan Supplier.....	99
TABEL 5.13	Hasil Uji Validitas Hubungan dengan Supplier.....	100
TABEL 5.14	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Produk dan Jasa Pelanggan.....	101
TABEL 5.15	Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan Pelanggan.....	102

TABEL 5.16	Hasil Uji Reliabilitas Hubungan Dengan Pelanggan.....	102
TABEL 5.17	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Produk dan Jasa Supplier.....	103
TABEL 5.18	Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan Supplier.....	103
TABEL 5.19	Hasil Uji Reliabilitas Hubungan dengan Supplier.....	104
TABEL 5.20	Hasil Pengukuran Atribut Produk dan Jasa – Supplier.....	105
TABEL 5.21	Hasil Pengukuran Citra Perusahaan – Supplier.....	106
TABEL 5.22	Hasil Pengukuran Hubungan Dengan Supplier.....	107
TABEL 5.23	Hasil Pengukuran Atribut Produk dan Jasa Pelanggan.....	108
TABEL 5.24	Hasil Pengukuran Citra Perusahaan – Pelanggan.....	109
TABEL 5.25	Hasil Pengukuran Hubungan Dengan Pelanggan.....	110
TABEL 5.26	Hasil Uji Validitas Variabel Kapabilitas Karyawan.....	116
TABEL 5.27	Hasil Uji Validitas Keandalan Teknologi Sistem Informasi.....	117
TABEL 5.28	Hasil Uji Validitas Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan.....	118
TABEL 5.29	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kapabilitas Karyawan.....	119
TABEL 5.30	Hasil Uji Reliabilitas Keandalan Teknologi Sistem Informasi.....	120
TABEL 5.31	Hasil Uji Reliabilitas Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan...	120
TABEL 5.32	Hasil Pengukuran Variabel Kapabilitas Karyawan.....	121
TABEL 5.33	Hasil Pengukuran Keandalan Teknologi Sistem Informasi.....	122
TABEL 5.34	Hasil Pengukuran Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan.....	123
TABEL 5.35	Hasil Pengukuran Kinerja Kepuasan Pelanggan.....	126
TABEL 5.36	Hasil Pengukuran Kinerja Kepuasan Supplier.....	127
TABEL 5.37	Hasil Keseluruhan Pengukuran Kinerja Kepuasan Karyawan.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	64
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Lippo General Insurance Tbk.....	72

