

LAPORAN KERJA PRAKTEK
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 Laporan : Analisa Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode
Balanced Scorecard di PT Lippo General Insurance Tbk

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan laporan kerja praktek yang telah saya buat ini adalah hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan laporan kerja praktek 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.

Penulis,



(Tedy Sanjaya)

LEMBAR PENGESAHAN

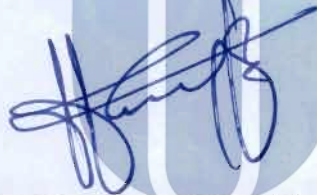
Analisa Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balanced Scorecard di PT Lippo General Insurance Tbk

Disusun Oleh :

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

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Kerja Praktek.

Pembimbing,



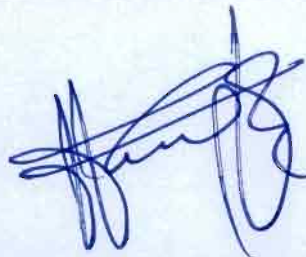
(Ir. Muhammad Kholil, MT)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Kerja Praktek / Ketua Program Studi



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

Nomor : 331/ LI-CC/IV/2015
Lampiran : -

Karawaci, 1 April 2015

Kepada
**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

Up. Yth. : **Ketua Jurusan Teknik Industri**

Perihal : **Pengembalian Dokumen Klaim**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan izin pelaksanaan kerja praktek bagi mahasiswa dari Universitas Mercu Buana Jakarta, Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri. Bersama ini kami memberikan izin pelaksanaan Kerja Praktek dengan rincian sebagai berikut :

- Nama Mahasiswa : Tedy Sanjaya
- No Induk Mahasiswa : 41611120024
- Topik Kerja Praktek : Analisa Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balanced Scorecard di PT Lippo General Insurance Tbk
- Periode : 6 April – 6 Mei 2015

Selama melaksanakan Kerja Praktek, Mahasiswa yang bersangkutan akan didampingi oleh Assistance Vice President – Customer Care.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT Lippo General Insurance Tbk



PT-LIPPO GENERAL INSURANCE Tbk

Ken Menur Lir K
Assistance Vice President Customer Care

PT Lippo General Insurance Tbk

Head : Lippo Kuningan Building 27th Floor Unit A & F Jl. HR. Rasuna Said Kav. B-12
Office : Setia Budi Jakarta Selatan 12940 Telp : (021) 525 6161 Fax : (021) 525 7161

Operation : Karawaci Office Park Block I No 30-35, Lippo Village,
Office : Tangerang 15139 Indonesia - Phone: (021) 5579 0672/83 Fax : (021) 5579 0682



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 Laporan Kerja Praktek yang berjudul **“ANALISA PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD DI PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK”**.

Laporan Kerja Praktek ini disusun untuk memenuhi syarat guna meraih gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam menyelesaikan penulisan Laporan Kerja Praktek 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 Laporan Kerja Praktek ini.
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri dan selaku dosen pembimbing penyusunan Laporan Kerja Praktek ini yang dengan arahan dari beliau penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek 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 Laporan Kerja Praktek 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 Laporan Kerja Praktek 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 Laporan Kerja Praktek ini.

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

Jakarta, November 2015



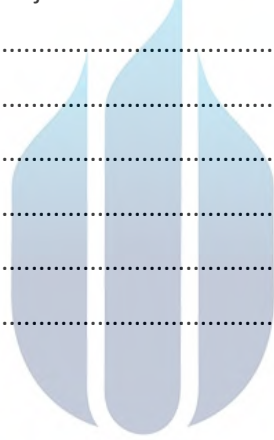
Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LAPORAN KERJA PRAKTEK	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktek.....	5
1.2.1 Tujuan Kerja Praktek.....	5
1.2.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.3 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II.....	9
2.1 Profil Perusahaan.....	9
2.1.1 Sejarah Perusahaan	9
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	11
2.1.3 Kebijakan Mutu.....	12
2.1.4 Peristiwa – Peristiwa Penting.....	15
2.1.5 Kantor Pusat dan Kantor Operasional	16
BAB III.....	17
LANDASAN TEORI.....	17
3.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	17
3.1.1 Pengertian Kinerja.....	17
3.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	19
3.1.3 Karakteristik Kinerja Karyawan	21
3.1.4 Indikator Kinerja Karyawan.....	21
3.1.5 Penilaian Kinerja Karyawan.....	23
3.2 Pengukuran Tradisional	33

3.3	Balanced Scorecard (BSC)	34
3.3.1	Definisi Balanced Scorecard.....	34
3.3.2	Sejarah Singkat Balanced Scorecard	35
3.3.3	Kelemahan dan Keunggulan Balanced Scorecard.....	36
3.3.4	Perbandingan Balanced Scorecard dan Pengukuran Tradisional	38
3.3.5	Perspektif Balanced Scorecard	48
4.1.1	Perspektif Finansial.....	66
4.1.2	Perspektif Pelanggan (Customer Perspective).....	73
4.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	82
4.1.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	84
BAB V	88
KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

B