

TUGAS AKHIR

PERANCANGAN PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* STUDI KASUS DI PT ABC

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



Disusun Oleh :

Nama : Tezar Bimantoro Tri Nugroho

NIM : 41616310036

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2018

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tezar Bimantoro Tri Nugroho

NIM : 41616310036

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Perancangan Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* Studi Kasus di PT ABC

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

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

Penulis,

(Tezar Bimantoro T.N.)

LEMBAR PENGESAHAN

**Perancangan Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Balanced Scorecard*
Studi Kasus di PT ABC**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Nama : TEZAR BIMANTORO TRI NUGROHO
NIM : 41616310036
Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,

UNIVERSITAS

MERCU BUANA
(Alfa Firdaus, S.T., M.T.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

ABSTRAK

PERANCANGAN PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* STUDI KASUS DI PT ABC

Industri konstruksi saat ini merupakan salah satu industri favorit di Indonesia. Peningkatan infrastruktur dari pemerintah maupun pembangunan berbagai macam konstruksi oleh investor-lah yang membuat industri konstruksi sedang hangat dibandingkan dengan industri yang lain.

Metode *Balanced Scorecard* merupakan pendekatan strategi manajemen yang dikembangkan oleh Drs. Robert Kaplan dari Harvard Business School dan David Norton pada awal 1990. *Balanced Scorecard* merupakan analisis keseimbangan antara performansi keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dalam pengukuran kinerja suatu perusahaan dengan metode *Balanced Scorecard* pada perusahaan swasta berbasis konstruksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bobot tiap perspektif adalah Perspektif keuangan : 37.6% ; Perspektif pelanggan : 30.6% ; Perspektif proses bisnis internal : 2.4% ; Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran : 29.22%. Sedangkan Kinerja PT. ABC pada perspektif keuangan adalah 3.6 ; perspektif pelanggan adalah 3.84 ; perspektif proses bisnis internal adalah 4.3 dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah 4. Perspektif yang paling besar pengaruhnya adalah perspektif keuangan dan yang paling kecil adalah proses bisnis internal. Kinerja keseluruhan perusahaan adalah 3.84. Hal ini menandakan perusahaan memiliki kinerja yang baik.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Pengukuran kinerja, Keuangan, Pelanggan, Bisnis Internal, Pertumbuhan dan Pembelajaran

ABSTRACT

COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT DESIGN WITH BALANCED SCORECARD METHOD CASE STUDY IN PT ABC

The construction industry is currently one of the favorite industries in Indonesia. Infrastructure improvement from the government and the construction of various kinds of construction by investors is what makes the construction industry warm compared to other industries.

The Balanced Scorecard method is a management strategy approach developed by Drs. Robert Kaplan from Harvard Business School and David Norton in the early 1990s. The Balanced Scorecard is a balance analysis between financial performance, customers, internal business processes, and growth.

This study aims to analyze the performance measurement of a company using the Balanced Scorecard method for construction-based private companies.

The results show that the weight of each perspective is a financial perspective: 37.6%; Customer perspective: 30.6%; internal business process perspective: 2.4%; Growth and learning perspective: 29.22%. While the performance of PT. ABC in the financial perspective is 3.6; customer perspective is 3.84; The perspective of internal business processes is 4.3 and the learning and growth perspective is 4. The perspective that has the most influence is the financial perspective and the smallest is the internal business process. The overall performance of the company is 3.84. This indicates that the company has a good performance.

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance measurement, Finance, Customer, Internal Business, Growth and Learning*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan waktu dan kesempatan yang sebaik-baiknya.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Alfa Firdaus S.T., M.T. sebagai pembimbing dan Ibu Bethriza Hanum S.T., M.T. sebagai sekretaris program studi teknik industri. Dalam penyusunan laporan ini kami banyak sekali mendapat bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak perusahaan, kampus ataupun Lingkungan serta teman - teman. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penulisan laporan Praktek Kerja lapangan ini.

Akhirnya penulis menghaturkan permohonan maaf atas segala kekurangan penulis, semoga laporan praktek kerja lapangan ini dapat bermanfaat bagi orang yang membacanya.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi

Bab 1 Pendahuluan

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	2
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4.Manfaat Penelitian	3
1.5.Ruang Lingkup	3
1.6. Sistematika Penulisan	3

Bab 2 Tinjauan Pustaka

2.1.Pengertian Kinerja	5
2.2.Sistem Pengukuran Kinerja	5
2.3.Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja	5
2.4.Balanced Scorecard	6
2.5. Metode Pembobotan dengan AHP (Analytical Hierarchy Process).....	15
2.6. Penelitian Terdahulu	17
2.7. Kerangka Pemikiran	22

Bab 3 Metode Penelitian

3.1.Perumusan Masalah	23
3.2. Penentuan Tujuan	23
3.3.Diagram Alir Tahapan Peneliti.....	23
3.4.Metode Pengumpulan Data	26

3.5. Jenis Data dan Sumber Data	26
3.6. Tahapan Penelitian	28
3.7. Analisa model balanced scorecard	29
3.8. Identifikasi Spesifik Elemen Perspektif	29
3.9. Tahapan Analisis Data	30
3.10. Tahapan Kesimpulan dan Saran	30
3.11. Waktu dan Tempat Penelitian	30
 Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data	
4.1. Pengumpulan Data.....	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan	31
4.1.2 Visi Misi dan Strategi PT. ABC.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi	34
4.1.4 Unit-unit kerja di PT. ABC.....	35
4.1.5 Produk PT. ABC	39
4.1.6 Perspektif Keuangan	41
4.1.7 Perspektif Pelanggan	43
4.1.8 Perspektif Bisnis Internal	44
4.1.9 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	45
4.2. Pengolahan Data	46
4.2.1 Mengidentifikasi Visi, Misi Nilai dan Strategik	46
4.2.2 Merinci Visi Misi dan Nilai Menjadi Tujuan Umum.....	47
4.2.3 Mengidentifikasi Tujuan Strategik	47
4.2.4 Hubungan Sebab Akibat	52
4.2.5 Strategy Map	53
4.2.6 Pengukuran Kinerja Tiap Tujuan Strategik	54
4.2.7 Menghitung Bobot Perspektif Balanced Scorecard.....	58
4.2.8 Hasil Kuesioner Perbandingan Berpasangan Setiap Perspektif	60
4.2.9 Mengukur Kinerja PT. ABC.....	66
 Bab 5 Analisis Dan Pembahasan	
5.1. Perspektif Keuangan	68
5.2. Perspektif Pelanggan	69

5.3.Perspektif Proses Bisnis Internal	71
5.4.Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	73
5.5.Analisa Pengukuran Kinerja	74

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	77

Dattar Pustaka	78
----------------------	----

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Intensitas Skala Absolut	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karyawan berdasarkan status	37
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karyawan berdasarkan jabatan	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karyawan berdasarkan pendidikan.....	39
Tabel 4.4 Perbandingan Net Profit Margin	42
Tabel 4.5 Perbandingan Asset	42
Tabel 4.6 Perbandingan Pendapatan Perusahaan	43
Tabel 4.7 Perbandingan Presentase Produk Scrap	44
Tabel 4.8 Perbandingan Presentase Produk Cacat	45
Tabel 4.9 Perbandingan Budget Training	45
Tabel 4.10 Hubungan Sebab Akibat	53
Tabel 4.11 Penilaian kinerja Strategik Prespektif Keuangan	55
Tabel 4.12 Penilaian kinerja Strategik Prespektif Pelanggan	56
Tabel 4.13 Penilaian kinerja Strategik Perspektif Proses Bisnis Internal	57
Tabel 4.14 Penilaian kinerja Strategik Perspektif Proses Pembelajaran & Pertumbuhan	53
Tabel 4.15 Matrix Perbandingan berpasangan manager keuangan.....	58
Tabel 4.16 Vektor prioritas konsensus bobot perspektif dalam balanced scorecard.....	59
Tabel 4.17 Vektor prioritas consensus sub kriteria memuaskan pelanggan	63
Tabel 4.18 Bobot Tiap Tujuan Strategic Perspektif Bisnis Internal	64
Tabel 4.19 Nilai Kinerja Perspektif Keuangan	66
Tabel 4.20 Nilai Kinerja Perspektif Pelanggan	66
Tabel 4.21 Nilai Kinerja Perspektif Bisnis internal	67
Tabel 4.22 Nilai Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	67
Tabel 4.23 Nilai Kinerja PT ABC	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Perancangan dan Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	25
Gambar 3.2 Langkah Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	28
Gambar 4.1 Sturktur Organisasi PT ABC.....	35
Gambar 4.2 Pumping Unit	40
Gambar 4.3 Presentase Net Profit Margin	41
Gambar 4.4 Hirarki Tujuan Strategik Perspektif Keuangan	61
Gambar 4.5 Hirarki Tujuan Strategik Perspektif bisnis internal	62
Gambar 4.6 Hirarki Tujuan Strategik Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	65

