

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
MENGUNAKAN MODEL *BALANCED SCORECARD* DI PT.
NITTSU LEMO LOGISTIK INDONESIA**

SKRIPSI

Oleh:

ABIE ICHSAN RINALDY

201410215228



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan
Menggunakan Model *Balanced Scorecard* Di PT.
Nittsu Lemo Logistik Indonesia

Nama Mahasiswa : Abie Ichsan Rinaldy

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410215228

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Bekasi, 21 Januari 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN : 0331016905

Daonil, S.T., M.T.
NIDN 0306128308

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Model *Balanced Scorecard* Di PT. Nittsu Lemo Logistik.

Nama Mahasiswa : Abie Ichsan Rinaldy

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410215228

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2020

Bekasi, 28 Januari 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Arif Nuryono, S.T., M.T.
NIDN 0319037702

Penguji I : Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905

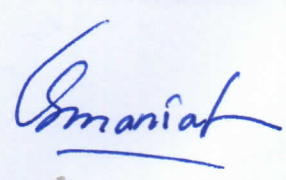
Penguji II : Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 03311016905

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik


Drs. Solihin, M.T.
NIP 1912445


Ismaniah, S.Si., M.M.
NIP 9604028

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul “Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Model *Balanced Scorecard* Di PT. Nittsu Lemo Logistik” adalah benar – benar karya otentik saya dan tidak mengandung materi yang disusun oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia mendapatkan sanksi dari pihak Universitas Bhayangkara Jaya sesuai peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi saya digandakan dan dipinjam melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jaya.

Saya mengizinkan universitas Bhayangkara Jaya menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya di internet selama publikasi tersebut melalui portal resmi dari Universitas Bhayangkara Jaya.

Bekasi, 21 Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan



Abie Ichsan Rinaldy

201410215228

ABSTRAK

Abie Ichsan Rinaldy 201410215228, Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Model *Balanced Scorecard*

PT. Nittsu Lemo Logistik merupakan perusahaan penyedia jasa logistik yang melayani pengiriman barang yang telah membuka pangsa pasar nya mulai dari tahun 1997. Berdasarkan data yang penulis terima perusahaan mengalami kendala pada sector keuangan dengan tercatat laba – rugi perusahaan yang menurun dari 21,000,000,000 pada 2014 menjadi 11,221,600,000 pada 2018. Tujuan dari penelitian adalah mengukur penilaian dari kinerja perusahaan menggunakan model *balanced scorecard* dan menganalisis kinerja PT. Nittsu Lemo Logistik yang nantinya akan diterjemahkan pada setiap *strategic plan*. Kondisi perusahaan sendiri dilihat mengalami penurunan dari segi keuangan yakni khusus nya variabel laba / rugi perusahaan . Hasil penelitian menunjukan bahwa seluruh variabel dari perspektif keuangan menunjukan kinerja yang buruk dengan pencapaian skor terkecil dari seluruh perspektif yang dihitung. Pada perspektif *balanced scorecard* sendiri PT. Nittsu Lemo Logistik tercatat perspektif pelanggan sebagai perspektif dengan skor tertinggi yaitu 45,14%, kemudian untuk perspektif proses internal bisnis sebesar 24,59% dan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 14,68%. Pada penelitian ini metode yang digunakan ialah metode matriks perbandingan berpasangan dan *key performance indicator* sebagai metodologi yang dipilih karena tepat untuk diaplikasikan pada studi kasus ini. PT. Nittsu Lemo Logistik sendiri meraih skor *balanced scorecard* sebesar 91,98% dimana terjadi beberapa masalah terkait fungsi pelayanan jasa pengiriman yang dioperasikan oleh perusahaan yang akan diteliti.

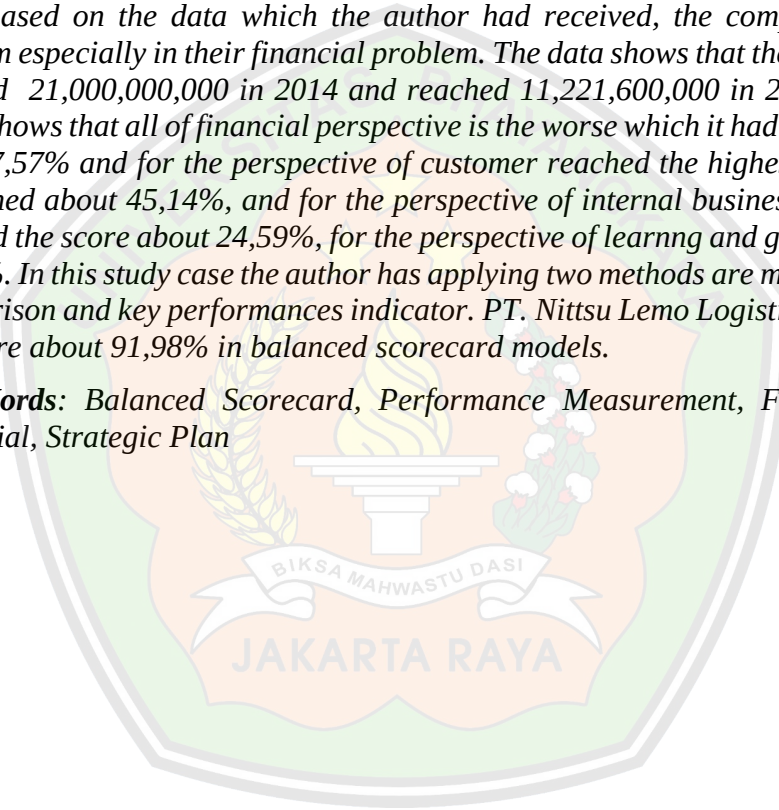
Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Pengukuran performa, Keuangan, Non Keuangan, Perencanaan Strategis.

ABSTRACT

Abie Ichsan Rinaldy 201410215228, *Company Performance Measurement With Balanced Scorecard Model In PT. Nittsu Lemo Logistics Indonesia*

PT. Nittsu Lemo Logistik is a logistics company provider who has serving a delivery services has choosen as the object for this scientific papers of performance measurement with balanced scorecard models to knowing and measuring the performances. This study case was held in PT. Nittsu Lemo Logistics office in Cakung, East Jakarta. In this papers the author will analyze the performances of PT. Nittsu Lemo Logistik and find the possible causes of decreasing performance of PT. Nittsu Lemo Logistik and helps the company to measuring their financial profit. based on the data which the author had received, the company is has a problem especially in their financial problem. The data shows that the company has reached 21,000,000,000 in 2014 and reached 11,221,600,000 in 2018. The final result shows that all of financial perspective is the worse which it had a lowest score about 7,57% and for the perspective of customer reached the highest score which it reached about 45,14%, and for the perspective of internal business process had reached the score about 24,59%, for the perspective of learning and growth reached 14,68%. In this study case the author has applying two methods are matrix of paired comparison and key performances indicator. PT. Nittsu Lemo Logistik had reached the score about 91,98% in balanced scorecard models.

Key Words: *Balanced Scorecard, Performance Measurement, Financial, Non Financial, Strategic Plan*



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abie Ichsan Rinaldy

NPM : 201410215228

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusif Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Model Balanced Scorecard Di PT. Nittsu Lemo Logistik.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan), dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ini berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 29 Januari 2020

Yang menyatakan

(Abie Ichsan Rinaldy)

KATA PENGANTAR

Bisssmilahirahmannirahim.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmatnya dan anugrahnya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi. yang berjudul "PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *BALANCED SCORECARD* DI PT. NITTSU LEMO LOGISTIK" disusun sebagai bentuk aplikasi ilmu – ilmu yang dipelajari selama masa kuliah pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Sehubungan dengan makin menjamurnya industri di bidang jasa pengiriman di kota-kota seluruh Indonesia sehingga membuat perusahaan mengatur perencanaan dalam melakukan layanan pengiriman baik itu pengiriman antar lokal, impor maupun ekspor. Oleh karena itu, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka melakukan pengukuran kinerja di PT. NITTSU LEMO INDONESIA. Penulis menyadari bahwa tugas akhir atau skripsi ini dapat selesai karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ismaniah, S.si, M.M. selaku Dekan Fakultas Tek.nik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
2. Bapak Drs. Solihin, MT selaku Ketua Program Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
3. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. selaku Dosen Pembimbing I
4. Bapak Daonil, S.T, M.T. selaku Dosen Pembimbing II
5. Kedua orang tua Ayah dan Ibu selaku pemberi fasilitas, motivasi, dan doa sehingga skripsi ini berjalan dengan baik.
6. Ibu Leni selaku HR. Asst. Departemen Manager di PT. Nittsu Lemo Logistik Indonesia.
7. Bapak Aris selaku HR di PT. Nittsu Lemo Logistik
8. Bapak Muhamad Farid selaku Senior Manajer Departemen Ekspor – Impor di PT. Nittsu Lemo Logistik.

9. Semua staf dan karyawan terima kasih atas pengarahan, kesempatan dan bimbingan selama magang kerja hingga proses penelitian
10. Sdr. Rorot Purba, S.T. yang memberi saran teknis terkait penulisan
11. Sdr. Fikri Adi Sastra yang telah memberi saran teknis terkait penulisan
12. Sdri. Mariam Alia Muqadas, S.E yang telah memotivasi dan memberi dorongan penuh pada penulis selama mulai dari masa kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
13. Sdr. Bachtrian Eko Saputra yang memberi penulis bantuan terkait penelitian ini.
14. Sdri. Sherly Martha Sihite yang telah memberi saran dan dorongan pada penulis untuk menuntaskan skripsi ini.
15. Sdri. Rinata Amanda, S. Hi yang memberi kemudahan penulis untuk berbagi informasi terkait penyusunan skripsi.
16. Teman – teman teknik industri angkatan 2014 yang telah berbagi ilmu selama masa kuliah.

Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar, semoga bermanfaat terutama buat penulis dan bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Alhamdulillahirobil 'alamin.

Bekasi, Januari 2020


Abie Ichsan Rinaldy

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Bagi Mahasiswa	7
1.6.2. Bagi Universitas.....	7
1.6.3. Bagi Perusahaan	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Definisi Pengukuran Kinerja	9
2.1.1. Definisi Pengukuran	9
2.1.2. Definisi Kinerja	9
2.1.3. Definisi Pengukuran Kinerja	9
2.2. Konsep Model <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.2.1. Konsep Keseimbangan <i>Balanced scorecard</i>	11
2.3. Keunggulan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.4. Tahapan Membangun Metode <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.5. Memilih Ukuran Performansi Perusahaan	20
2.6. Perhitungan Keempat Perspektif	21
2.7. <i>Paired Comparison</i>	24
2.8. Referensi Penelitian – Penelitian Sebelumnya	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	31
3.2. Waktu Penelitian	31
3.3. Jenis Penelitian.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Jenis Data	32
3.6. Pengolahan Data	32
3.7. Kesimpulan	32
3.8. Kerangka Bepikir	33

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengumpulan Data	34
4.1.1. Visi Dan Misi Perusahaan	34
4.1.2. Pengumpulan Data Primer	35
4.1.3. Pengumpulan Data Sekunder	36
4.2. Ukuran Hasil Kinerja Tiap Perspektif	41
4.3. <i>Strategic Plan</i> Pada Setiap Perspektif	53
4.4. Pembobotan Tiap Perspektif Dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> Dan <i>Paired Comparison</i>	55
4.5. Simulasi Pembuatan <i>Key Performance Indicator</i>	59
4.6. Pembuatan <i>Key Performance Indicator</i> Dan <i>Balanced Scorecard</i>	61
4.7. Implikasi Manajerial	67
4.8. Pembuatan Diagram <i>Cause And Effect</i> Untuk Memberikan Usulan Strategis Untuk Memperbaiki Kinerja Perusahaan	68
4.9 Usulan Perbaikan Terhadap <i>Strategic Plan</i> Berdasarkan Pada Diagram <i>Cause And Effect</i>	71

BAB V PENUTUP

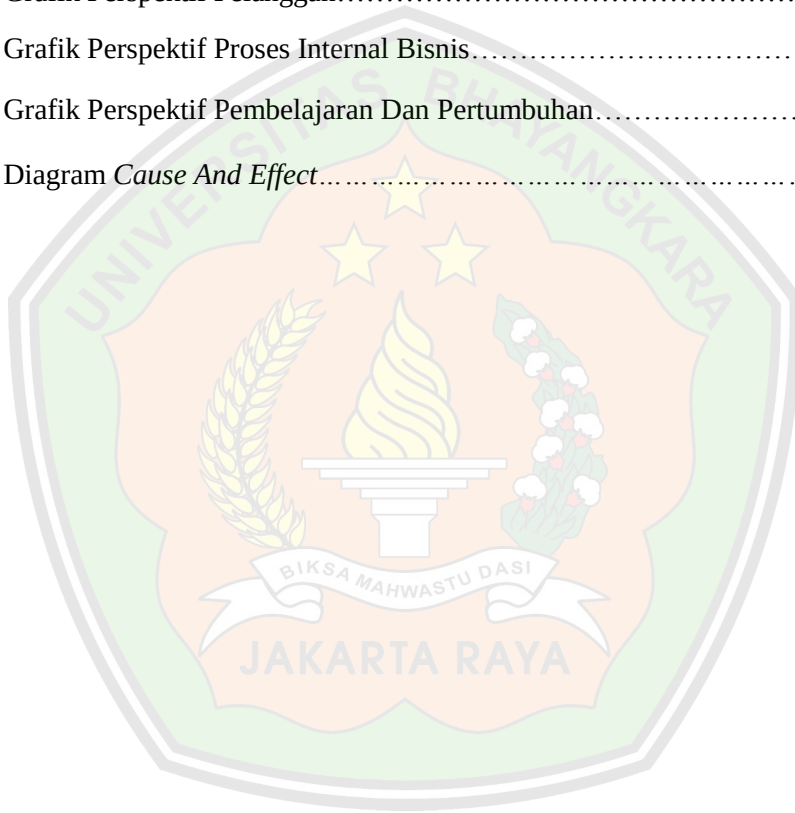
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

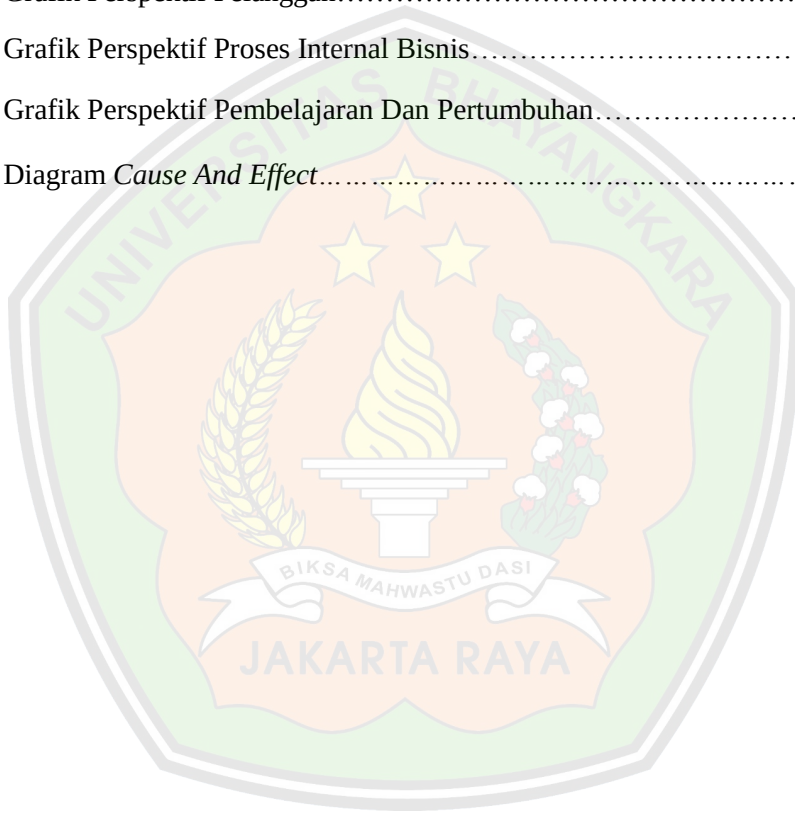
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Laba / Rugi PT. Nittsu Lemo Logistik.....	4
Gambar 1.2 Penerjemahan Visi, Misi dan Strategi pada <i>Balanced Scorecard</i>	12
Gambar 3.1 Kerangka Bepikir.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	32
Gambar 4.2 Grafik Perspektif Keuangan.....	61
Gambar 4.3 Grafik Perspektif Pelanggan.....	62
Gambar 4.4 Grafik Perspektif Proses Internal Bisnis.....	62
Gambar 4.5 Grafik Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan.....	63
Gambar 4.6 Diagram <i>Cause And Effect</i>	66



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Grafik Laba / Rugi PT. Nittsu Lemo Logistik.....	4
Gambar 1.2	Penerjemahan Visi, Misi dan Strategi pada <i>Balanced Scorecard</i>	12
Gambar 3.1	Kerangka Bepikir.....	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	32
Gambar 4.2	Grafik Perspektif Keuangan.....	61
Gambar 4.3	Grafik Perspektif Pelanggan.....	62
Gambar 4.4	Grafik Perspektif Proses Internal Bisnis.....	62
Gambar 4.5	Grafik Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan.....	63
Gambar 4.6	Diagram <i>Cause And Effect</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Kuesioner keempat perspektif.....	1
Hasil perhitungan kuesioner keempat perspektif.....	4
Korelasi pearson.....	5

