

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI
MENGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
PADA PT AKSARA SEMESTA PROPERTINDO**



RATNA SULIS SETIANINGSIH

20106037

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN INSTITUT
TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2024

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI
MENGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
PADA PT AKSARA SEMESTA PROPERTINDO**

***ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE
MEASUREMENT USING BALANCE SCORECARD
METHOD AT PT AKSARA SEMESTA PROPERTINDO***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



RATNA SULIS SETIANINGSIH

20106037

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN INSTITUT
TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI
MENGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
PADA PT AKSARA SEMESTA PROPERTINDO**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Ratna Sulis Setianingsih

20106037

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal
25 JUNI 2024

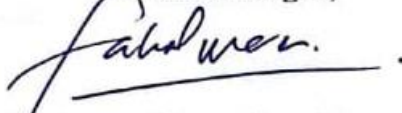
Pembimbing I,



(Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc.)

NIDN. 0613109401

Pembimbing II,



(Muhammad Iqbal Fatur Rahman, S.T.,

M.B.A., M.Sc.)

NIDN. 0606019702

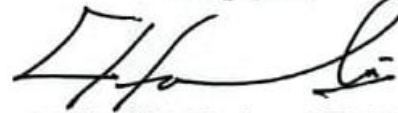
Penguji I,



(Ridho Ananda, S.Pd., M.Si.)

NIDN. 0626049003

Penguji II,



(Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.)

NIDN. 0601029601

Ketua Program Studi SI Teknik Industri



(Famila Dwi Winati S.T., M.Sc.)

NIDN. 0601049501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain

Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.

NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Ratna Sulis Setianingsih

NIM : 20106037

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada PT Aksara Semesta Propertindo.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 30 Mei 2024

Yang Menyatakan,

(Ratna Sulis Setianingsih)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu. Penelitian tugas akhir ini sebagai salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Pada penulisan laporan ini, penulis mendapat banyak pengarahan, bimbingan dan bantuan dalam bentuk apa pun yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Orang tua, yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis selama proses penelitian maupun proses penyusunan laporan berlangsung.
2. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Famila Dwi Winati S.T., M.Sc. selaku Kaprodi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa memberikan bimbingannya selama proses penelitian tugas akhir hingga proses penyusunan laporan.
5. Bapak Muhammad Iqbal Faturohman, S.T., M.B.A., M.Sc., sebagai pembimbing selaku pembimbing 2 yang ikut serta juga memberikan arahan selama proses penelitian tugas akhir.
6. Para pimpinan dan staf dari PT Aksara Semesta Propertindo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
7. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama penelitian tugas akhir dan penyusunan laporan berlangsung.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir yang telah disusun masih banyak kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk ke depannya agar menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Terima kasih.

Ratna Sulis Setianingsih,

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Dasar Teori	16
2.2.1 Pengukuran Kinerja Organisasi.....	16
2.2.2 Hotel.....	18
2.2.3 Jasa	19
2.2.4 <i>Balanced Scorecard</i> (BSC).....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	27
3.2 Variabel Penelitian	27
3.3 Alur Penelitian.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Analisis Data	30
4.1 Perspektif Keuangan	30

4.2	Perspektif Pelanggan.....	33
4.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	35
4.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	37
3.6	Jadwal Kegiatan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Identifikasi Visi Misi Perusahaan.....	41
4.2	Tujuan Strategis.....	41
4.3	Perhitungan Indikator Variabel	42
4.3.1	Perspektif Keuangan	42
4.3.2	Perspektif Pelanggan.....	44
4.3.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	45
4.3.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	47
4.4	Penilaian Kinerja Balance Scorecard	50
4.5	Identifikasi prioritas perbaikan dengan <i>Traffic Light Rating System</i>	59
4.6	<i>Strategy Map</i>	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Profit Perusahaan Tahun 2023	2
Tabel 1.2 Data Turnover Karyawan Tahun 2023.....	3
Tabel 2.1 Literature Review.....	9
Tabel 3.1 Standar Interval Persentase ROA.....	31
Tabel 3.2 Standar Interval Persentase ROE	31
Tabel 3.3 Standar Interval Persentase NPM	32
Tabel 3.4 Standar Interval Persentase GOP	32
Tabel 3.5 Standar Interval Persentase Pangsa Pasar	33
Tabel 3.6 Standar Interval Persentase Retensi Pelanggan	34
Tabel 3.7 Standar Interval Persentase Akuisisi Pelanggan	34
Tabel 3.8 Standar Interval Persentase Partner with Third Party Providers.....	35
Tabel 3.9 Standar Interval Persentase Proses Pelayanan	35
Tabel 3.10 Standar Interval Persentase Inovasi	36
Tabel 3.11 Standar Interval Persentase AETR.....	36
Tabel 3.12 Standar Interval Persentase Retensi Karyawan.....	37
Tabel 3.13 Standar Interval Persentase Pelatihan Karyawan.....	38
Tabel 3.14 Pertanyaan tentang kepuasan karyawan.....	38
Tabel 3.15 Standar Interval Persentase Kepuasan Karyawan.....	39
Tabel 3.16 Pertanyaan kemampuan sistem informasi.....	40
Tabel 3.17 Standar Interval Persentase Kemampuan Sistem Informasi	40
Tabel 3.18 Jadwal Kegiatan	40
Tabel 4. 1 Identifikasi Tujuan Strategis	41
Tabel 4. 2 Hasil kuesioner kepuasan karyawan	49
Tabel 4. 3 Hasil kuesioner kemampuan sistem informasi.....	50
Tabel 4. 4 Kriteria Penilaian Kinerja	51
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Pengukuran Kinerja.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Profit Tahun 2023	2
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 <i>Strategy Map</i> PT Aksara Semesta Propertindo	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Google Form Kuesioner Karyawan.....	80
Lampiran 2. Hasil Data Demografi Kuesioner Karyawan.....	83
Lampiran 3. Hasil Pengisian Kuesioner Kepuasan Karyawan	84
Lampiran 4. Hasil Pengisian Kuesioner Kemampuan Sistem Informasi.....	85
Lampiran 5. Data Keuangan	86
Lampiran 6. Data Pelanggan	87
Lampiran 7. Data Karyawan	88
Lampiran 8. Dokumentasi Pengumpulan Data	89