

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
DI PENGECORAN LOGAM PT. ANEKA ADHILOGAM KARYA
BATUR CEPER KLATEN**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Diajukan Oleh:
ZULI PRIYADI
D 600.080.028**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
DI PENGECORAN LOGAM PT. ANEKA ADHILOGAM KARYA
BATUR CEPER KLATEN**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Diajukan oleh:
ZULI PRIYADI
D 600.080.028**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
DI PENGECORAN LOGAM PT. ANEKA ADHILOGAM KARYA
BATUR CEPER KLATEN**

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi sebagai syarat menyelesaikan Studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Sabtu

Tanggal : 20 Desember 2014

Disusun oleh:

Nama : Zuli Priyadi

NIM : D600.080.028

Jur/Fak : Teknik Industri / Teknik

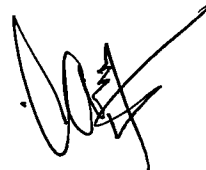
Mengesahkan:

Pembimbing I



(Hafidh Munawir, ST, M.Eng)

Pembimbing II



(Muchlison Anis, ST, MT)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* Di Pengecoran Logam PT. Aneka Adhilogam Karya Batur Ceper Klaten** telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Sabtu


Tanggal : 20 Desember 2014

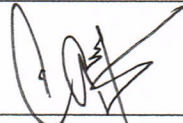
Menyetujui,


Tim Penguji

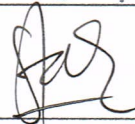
1. Hafidh Munawir, ST, M.Eng
2. Muchlison Anis, ST, MT
3. Ida Nursanti, ST, M.EngSc
4. Siti Nandiroh, ST, M.Eng

Tanda Tangan


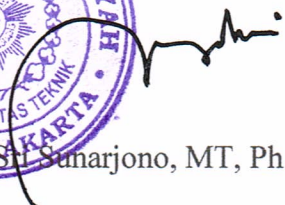








Mengetahui,


Dekan Fakultas Teknik

Sunarjono, MT, Ph.D

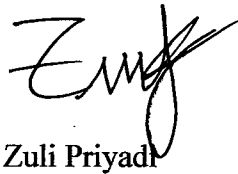

Ketua Jurusan Teknik Industri

Hafidh Munawir, ST, M.Eng

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 20 Desember 2014



Zuli Priyadi

MOTTO

Sesungguhnya ALLAH tidak akan merubah suatu kaum apabila mereka tidak mau merubah nasibnya sendiri.
(QS. Ar-Ro'du, ayat 11)

Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan, oleh karenanya, ketika niatnya benar, maka perbuatan itu benar, dan jika niatnya buruk, maka perbuatan itu buruk – Imam An Nawaw

The object of education is to prepare the young to educate themselves throughout their lives. ~Robert Maynard Hutchins
Tujuan pendidikan itu untuk menyiapkan anak muda agar bisa mendidik dirinya sendiri sepanjang hidupnya.

Sukses adalah sebuah perjalanan, bukan tujuan akhir – Ben Sweetland

Walaupun kita tidak bisa, jangan pernah takut untuk mengerjakannya, karena dengan mencoba mengerjakan pasti suatu saat akan berhasil.
(Penulis)

Awali hari-harimu dengan pikiran dan kegiatan yang positif.
(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah,

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahn-Nya, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan, laporan ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang telah mencurahkan seluruh kasih sayang dan memberikan semangat akan tujuan hidup, yang selalu mengingatkan dan membimbing akan kebaikan dan keburukan selama ini dan selalu mendoa'akan demi keberhasilan saya.
2. Kedua Kakak tercinta yang selalu memberi semangat atau memotivasi dan mengajarkanku akan pengetahuan selama ini serta memberikan semua yang terbaik untukku.
3. Jurusan Teknik Industri UMS yang menjadi saksi perjuangan dan perjalananku pada saat menimba ilmu dalam pendidikan Strata 1 mulai dari nol sampai selesai.
4. Semua teman-teman mahasiswa TI khususnya angkatan 2008 yang selama ini selalu menemani kebersamaan dalam keadaan suka maupun duka. Semoga persahabatan ini akan tetap terjalin selamanya.
5. Dan semua teman-teman saya yang telah memberikan dorongan dan membantu saya baik dalam keadaan suka maupun duka.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT karena dengan segala limpahan rahmat, nikmat, kesehatan dan kekuatan-Nya, sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Tak lupa shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya yang mana berkat usaha dan ketaqwaan beliau, membawa kita dalam zaman jahiliyah menuju zaman serba modern saat ini.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan program Strata 1 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis mengalami banyak kendala, namun atas bantuan, bimbingan, kritik, saran dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan luapan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ir. Sri Sunarjono, MT, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak A Kholid Al Ghofari, ST, MT selaku Wakil Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Hafidh Munawir, ST, M.Eng sebagai Ketua Jurusan Teknik Industri UMS.
5. Bapak Hafidh Munawir, ST, M.Eng, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Muchlison Anis, ST, MT, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta motivasi dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

6. Ibu Ida Nursanti, ST, M.EngSc dan Ibu Siti Nandiroh, ST, M.Eng selaku dosen penguji Tugas Akhir saya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan motivasi, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat selesai.
7. Seluruh Dosen dan Staff karyawan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan pengetahuan dan membagi ilmunya yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak Ir. Nuril Achmadi, selaku kepala bagian permesinan PT. Aneka Adhilogam Karya yang telah membantu dan memberikan pengarahan bagi penulis dalam penelitian.
9. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang senantiasa selalu memberikan pengorbanan dan kasih sayangnya yang tak pernah putus, serta memberikan dorongan motivasi kepada penulis untuk menjadi yang terbaik.
10. Teman-teman kost seperjuangan, yang selalu kumpul dan bercanda tawa baik suka maupun duka serta selalu kompak dan bersatu dalam segala masalah dan kebahagiaan.
11. Teman-teman seluruh Mahasiswa Teknik Industri, khususnya angkatan 2008 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
12. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bermanfaat membangun dari para pembaca agar penulis dapat memperbaiki kekurangan yang ada, baik pada perbaikan isi dan materi bagi laporan-laporan yang lainnya. Akhir kata penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1. Pengukuran Kinerja	7
2.2. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	8
2.3. Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja	9
2.4. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	10
2.5. Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	10
2.6. Pemilihan Metode Balance Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Bagi Perusahaan	12
2.7. <i>Balance Scorecard</i>	13

2.7.1. Konsep Dasar <i>Balance Scorecard</i>	13
2.7.2. Pengertian Metode <i>Balance Scorecard</i>	14
2.7.3. Jenis-Jenis Pengukuran Dalam <i>Balance Scorecard</i>	15
2.7.4. Pengukuran Kinerja Dengan <i>Balance Scorecard</i>	16
2.7.5. Keunggulan Dan Kelemahan Metode <i>Balance Scorecard</i>	18
2.7.6. Empat Perspektif Dalam <i>Balance Scorecard</i>	19
2.7.7. Tinjauan Pustaka	29

BAB III: METODELOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	32
3.2. Jenis Data dan Sumber Data.....	32
3.2.1. Jenis Data	32
3.2.2. Sumber Data.....	33
3.3. Metode Pengumpulan Data	33
3.4. Metode Analisis Data	35
3.5. Kerangka Pemecahan Masalah	48

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	51
4.1.2. Tujuan Berdirinya PT. Aneka Adhilogam Karya.....	52
4.1.3. Penghargaan Yang Diterima PT. Aneka Adhilogam Karya	53
4.1.4. Tenaga Kerja PT. Aneka Adhilogam Karya.....	54
4.1.5. Jadwal Kerja Karyawan PT. Aneka Adhilogam Karya	55
4.1.6. Disiplin Kerja Karyawan PT. Aneka Adhilogam Karya ...	56
4.1.7. Proses Produksi PT. Aneka Adhilogam Karya.....	57
4.1.8. Struktur Organisasi PT. Aneka Adhilogam Karya	59
4.1.9. Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan PT. Aneka Adhilogam Karya	60
4.1.10. Proses Bisnis Internal PT. Aneka Adhilogam Karya.....	64
4.2. Metode Pengolahan Data.....	67

4.2.1. Perspektif Finansial	67
4.2.2. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	72
4.2.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	75
4.2.4. Perspektif Pelanggan	81
4.3. Metode Analisis Data	86
4.3.1. Perspektif Finansial	87
4.3.2. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	92
4.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	96
4.3.4. Perspektif Pelanggan	98

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Tinjauan Pustaka	29
Tabel 3.1. Kriteria Kinerja Perspektif Finansial.....	36
Tabel 3.2. Kriteria Kinerja Perspektif Pelanggan.....	41
Tabel 4.1. Tabel Perhitungan <i>ROA</i>	68
Tabel 4.2. Tabel Perhitungan <i>ROE</i>	69
Tabel 4.3. Tabel Perhitungan <i>TATO</i>	70
Tabel 4.4. Tabel Perhitungan <i>NPM</i>	71
Tabel 4.5. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan	72
Tabel 4.6. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan	72
Tabel 4.7. Rekapitan Hasil Kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan	73
Tabel 4.8. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Perspektif Bisnis Internal	76
Tabel 4.9. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Perspektif Bisnis Internal.....	76
Tabel 4.10. Rekapitan Hasil Kuesioner Perspektif Bisnis Internal	78
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan <i>Customer Retention</i>	81
Tabel 4.12. Hasil Perhitungan <i>Number Of Complain</i>	82
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan <i>Customer Acquisition</i>	82
Tabel 4.14. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Perspektif Pelanggan.....	83
Tabel 4.15. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Perspektif Pelanggan	83
Tabel 4.16. Rekapitan Hasil Kuesioner Perspektif Pelanggan	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Contoh keterkaitan hubungan sebab akibat dalam perspektif keuangan.....	20
Gambar 2.2.	Rantai Nilai Generik Perspektif Proses Bisnis Internal.....	25
Gambar 2.3.	Proses Pemenuhan Pesanan Pelanggan Dalam Industri Manufaktur, Partisipan Yang Terlibat, Serta Potensi Kelemahan (Kesempatan Untuk Perbaikan/Peningkatan = <i>Opportunities For Improment-OFI</i>)	26
Gambar 2.4.	Keterkaitan Hubungan Sebab-Akibat Dalam Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan	28
Gambar 3.1.	Kerangka Pemecahan Masalah.....	59
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi PT. Aneka Adhilogam Karya.....	59
Gambar 4.2.	Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan PT. Aneka Adhilogam Karya	60
Gambar 4.3.	Proses Bisnis Internal PT. Aneka Adhilogam Karya	64
Gambar 4.4.	Grafik Hasil Analisis <i>ROA</i>	87
Gambar 4.5.	Grafik Hasil Analisis <i>ROE</i>	88
Gambar 4.6.	Grafik Hasil Analisis <i>TATO</i>	90
Gambar 4.7.	Grafik Hasil Analisis <i>PMS</i>	91
Gambar 4.8.	Grafik Hasil analisis <i>Customer Retention</i>	98
Gambar 4.9.	Grafik Hasil Analisis <i>Number Of Complain</i>	100
Gambar 4.10.	Grafik Hasil Analisis <i>Customer Acquistion</i>	102

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
DI PENGECORAN LOGAM PT. ANEKA ADHILOGAM KARYA
BATUR CEPER KLATEN**

ABSTRAKSI

Meningkatnya persaingan bisnis industri dari tahun ke tahun membuat banyak perusahaan untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Salah satunya adalah PT. Aneka Adhilogam Karya, yang selalu mengembangkan usaha bisnisnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Obyek penelitian dilakukan di PT. Aneka Adhilogam Karya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *BSC*, dengan mengukur empat perspektif. Untuk pengumpulan data menggunakan obeservasi, wawancara, kuesioner serta studi pustaka. Jenis data yang digunakan untu pengukuran ini yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pengukuran kinerja ini dari tahun 2011, 2012 dan 2013, dengan mengukur 4 perspektif.

Pada perspektif keuangan, kinerja yang telah dilakukan sudah berjalan baik. Dapat dilihat dari hasil perhitungan *ROA*, *ROE*, *TATO*, dan *PMS* yang selalu meningkat tiap tahunnya, akan tetapi perputaran dari harta yang dimiliki perusahaan masih kurang efektif dalam penggunaannya. Perspektif pelanggan, kinerja perusahaan sudah berjalan baik di tiap tahunnya. Terbukti dalam perhitungan retensi pelanggan, komplain pelanggan serta customer acquisition mengalami kenaikan tiap tahun. Akan tetapi, nilai retensi pelanggan tiap tahunnya mengalami penurunan mempertahankan pelanggan tetapnya. Dan dilihat dari hasil penyebaran kuesioner, hasilnya pelanggan merasa puas akan kinerja perusahaan, didapat nilai indek 2034. Akan tetapi, masih terdapat responden yang merasa tidak setuju akan pelayanan dari perusahaan. Sedangkan dari kinerja bisnis internal yang diterapkan perusahaan sudah baik, didapat indek 3137. Meskipun demikian, dari penyebaran kuesioner terdapat karyawan yang tidaksetuju akan proses bisnis internal perusahaan, dilihat dari penggunaan bahan baku dan kegiatan finising. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang ada di perusahaan sudah baik, dengan nilai indek 1780. Dari hasil kuesioner masih terdapat karyawan yang tidak setuju akan peningkatan kompetensi karyawan dan kebebasan untuk mengembangkan ide gagasan inovasi.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Perspektif Finansial, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan