

**ANALISIS SISTEM PENGUKURAN KINERJA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD***

**(Studi Kasus Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)
Kota Manado)**

TUGAS AKHIR

Disusun oleh:

Stenly Beteng

(10012003)



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

2014

**ANALISIS SISTEM PENGUKURAN KINERJA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD***

**(Studi Kasus Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)
Kota Manado)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan
Gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri**

Disusun oleh:

Stenly Beteng

(10012003)



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2014**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Stenly Beteng
NIM : 10012003
Tempat/Tanggal Lahir : Tobelo / 25 Juni 1991
Fakultas/Program Studi : Teknik / Teknik Industri

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*” yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh fakultas, berupa pembatalan Karya Ilmiah/Tugas Akhir dan hasilnya.

Manado, 28 Juni 2014
Yang Menyatakan,

Stenly Beteng

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Ir. T.M.A. Ari Samadhi, M.Sc)

(Ronald Rachmadi, ST.,.MT)

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

(Debby Paseru, ST., MMSI., M.Ed)

(Engelina Dengah, ST., M.Eng)

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the performance measurement Main Branch of BPBD Manado when measured using the Balanced Scorecard concept. BPBD Manado City is one state-owned organization whose main goal is not to seek profit, but rather the customer service. By using the Balanced Scorecard concept is known that a causal relationship between the supporting factors of performance with results achieved in each perspective. The Main Branch of BPBD Manado City to achieve the vision and mission that has been set. Therefore, measurement of performance using the Balanced Scorecard (customer perspective, internal business perspective and learning and growth perspective) offers a solution for more comprehensive performance measurement and comprehensive in an organization.

The collection of data using primary and secondary data. The researcher conducted the research on BPBD Manado City using calculation of questionnaires distributed to employees of BPBD and the people in Manado city. Samples are taken of each totaling 384 respondents for customer perspective and 30 respondents for internal business perspective and learning and growth perspective. Analysis and interpretation of data is done through qualitative data.

From the research results using the Balanced Scorecard concept can be concluded that there was some variation in results. Customer perspective is still considered to be less, while for two other perspective is internal business perspective and learning and growth perspective are considered good enough. From this research, the performance of BPBD Manado City included in the criteria sufficiently, with some suggestions and improvements that need to be done.

Keywords : Performance Measurement, Balanced Scorecard, BPBD Manado City

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengukuran kinerja BPBD Manado jika diukur dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard*. BPBD Manado merupakan salah satu organisasi milik pemerintah yang tujuan utamanya bukan untuk mencari keuntungan, tetapi lebih kepada pelayanan untuk masyarakat. Dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dapat diketahui bahwa hubungan sebab akibat antara faktor pendukung kinerja dengan hasil yang dicapai pada setiap perspektif, sehingga BPBD dapat mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* (perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) menawarkan solusi pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan komprehensif dalam suatu organisasi atau instansi.

Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Penulis melakukan pengukuran pada BPBD Kota Manado dengan menggunakan perhitungan kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat kota Manado dan karyawan BPBD pada tahun berjalan. Sampel yang diambil masing-masing berjumlah 384 responden untuk perspektif pelanggan dan 30 responden untuk perspektif proses bisnis internal dan persepektif pembelajaran dan pertumbuhan. Analisis dan interpretasi data dilakukan melalui data kualitatif.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa variasi pencapaian hasil. Perspektif pelanggan masih dianggap kurang , sedangkan untuk 2 perspektif lainnya yaitu perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dianggap sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja BPBD Kota Manado termasuk dalam kriteria cukup dengan beberapa saran dan perbaikan yang perlu dilakukan.

Kata kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, BPBD Kota Manado

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “*Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Manado)*”.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado. Penulisan Tugas Akhir ini dapat selesai tidak lepas dari dukungan, bantuan, semangat, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Pr. Revi Tanod, SS, SE, MA, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Debby Paseru, ST., MMSI., M.Ed, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado
3. Engelina Dengah, ST, M.Eng, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr. Ir. T.M.A. Ari Samadhi, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi pengarahan, bimbingan, saran dan masukan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ronald Rachmadi, ST, MT, selaku dosen pembimbing II, terima kasih atas segala masukan, kritik dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis demi kelancaran penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
6. Maxmilian J. Tatahede, S.Sos, selaku Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Manado, yang mana telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian Tugas Akhir ini.
7. Jenny J. Bangonang, SE, selaku Kabid Kedaruratan dan Logistik Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Manado. Terima kasih ibu untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf Program Studi Teknik Industri. Terima kasih untuk segala masukan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala doa, dukungan, serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
10. Adikku terkasih Fertinatus Erick Beteng & Ronaldo Rogeryo Beteng, terima kasih atas kasih sayang, bantuan dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
11. Untuk Rachel J. Kembuan, S.Kep, terima kasih untuk bantuan dalam penulisan laporan ini, dan segala dukungan, doa serta motivasi yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat terkasih Angkatan 2010, Hendro, Isak, Evan, dan Feybe, Terima kasih untuk motivasi, dukungan dan kebersamaannya.
13. Teman-teman Angkatan 2008, 2009, 2011, 2012 dan 2013, yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih untuk segala dukungan dan kebersamaannya.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya dalam penyelesaian penulisan laporan ini.

Manado, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Tugas Akhir.....	2
1.4. Manfaat Tugas Akhir.....	2
1.5. Batasan Masalah	3
1.6. Sistematika Pembahasan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Pengukuran Kinerja.....	5
2.1.1. Definisi Kinerja.....	5
2.1.2. Definisi Pengukuran Kinerja.....	5
2.1.3. Definisi Penilaian Kinerja.....	6
2.1.4. Persyaratan Sistem Pengukuran Kinerja.....	7
2.1.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	7
2.1.6. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.7. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	9
2.1.8. Karakteristik Sistem Pengukuran yang Efektif.....	10
2.2. <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2.1. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2.2. Konsep Umum <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.2.3. Pengukuran Kinerja Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.2.4. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.3. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.3.1. Perspektif Keuangan	16
2.3.2. Perspektif Pelanggan	16
2.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	18
2.3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	19
2.4. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	22
3.2. Objek Penelitian	22
3.3. Jenis dan Sumber Data	22

3.4. Metode Pengumpulan Data	23
3.5. Metode Pengambilan Sampel	23
3.6. Uji Validitas	25
3.7. Uji Reliabilitas	25
3.8. Metode Pengolahan dan Analisis Data	26
3.8.1. <i>Balanced Scorecard</i>	26
3.8.2. Analisis Pengukuran Kepuasan Kerja, Tingkat Kompetensi, dan Motivasi Karyawan.....	27
3.8.3. Analisis Tingkat Kinerja BPBD Kota Manado	27
3.8.4. Analisis Kepuasan Pelanggan	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
4.1. Visi dan Misi BPBD	30
4.1.1. Visi.....	30
4.1.2. Misi	30
4.1.3. Tujuan	30
4.2. Tujuan BPBD.....	30
4.3. Uji Validitas dan Keliabilitas.....	30
4.3.1. Perspektif Pelanggan (Masyarakat).....	30
4.3.2. Perspektif Proses Bisnis Internal dan Persepektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	31
4.4. Karakteristik Responden	32
4.4.1. Jenis Kelamin Responden	33
4.4.2. Usia Responden	34
4.4.3. Tingkat Pendidikan Responden	34
4.4.4. Pekerjaan dan Jabatan Responden	35
4.4.5. Lama Bekerja Responden.....	35
4.4.6. Gaji dan Tunjangan Responden	36
4.5. <i>Balanced Scorecard</i>	36
4.5.1. Peta Strategi <i>Balanced Scorecard</i> di BPBD Kota Manado.....	36
4.5.2. Perancangan <i>Balanced Scorecard</i>	38
4.5.3. Penetapan Inisiatif Strategi pada BPBD	43
4.6. Pengukuran Kinerja BPBD dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	48
4.6.1. Pengukuran Perspektif Pelanggan	48
4.6.2. Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal	49
4.6.3. Pengukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	52
4.7. Penilaian Dengan Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	56
4.8. Perbandingan Pada Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Populasi pada perpektif pelanggan.....	24
Tabel 3.2.	Model matriks penjabaran strategi ke dalam perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	27
Tabel 4.1.	Karakteristik responden untuk pespektif pelanggan.....	32
Tabel 4.2.	Menunjukkan karakteristik responden untuk pespektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	33
Tabel 4.3.	Perancangan <i>Balanced Scorecard</i> di BPBD Kota Manado	39
Tabel 4.4.	Peningkatan pelayanan kepada masyarakat.....	48
Tabel 4.5.	Peningkatan kualitas proses operasional.....	51
Tabel 4.6.	Peningkatan kompetensi karyawan.....	53
Tabel 4.7.	Peningkatan kepuasan karyawan.....	54
Tabel 4.8.	Tingkat motivasi kerja karyawan BPBD	55
Tabel 4.9.	Skor Penilaian <i>Balanced Scorecard</i>	56
Tabel 4.10.	Penilaian kinerja BPBD Kota Manado dengan <i>Balanced Scorecard</i>	57
Tabel 4.11.	Perbandingan Pada Perspektif Pelanggan dan Perspektif Proses Bisnis Internal	61
Tabel 4.12.	Perbandingan Pada Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	14
Gambar 2.2. <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Suatu Kerangka Tindakan Strategis.....	17
Gambar 2.3. Perspektif Pelanggan-Ukuran Utama	17
Gambar 2.4. Perspektif Proses Bisnis Internal-Model Rantai Nilai Ginerik	18
Gambar 2.5. Kerangka Kerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	21
Gambar 2.6. Kerangka Pemikiran, Pengukuran Kinerja Dengan <i>Balanced Scorecard</i> pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah	21
Gambar 4.1. Peta Strategi <i>Balanced Scorecard</i> BPBD Kota Manado	37
Gambar 4.2. Bagan <i>Balanced Scorecard</i>	38
Gambar 4.3. Kurva Kinerja BPBD Kota Manado	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A .	Stuktur Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Manado.....	A-1
Lampiran B	Hasil Uji Valid dan Reliabilitas	B-1
Lampiran C	Tabel Penarikan Sampel Menurut <i>Krejcie dan Morgan</i> (1970)	C-1