

# **LAPORAN STUDI LITERATUR**

**PERMASALAHAN IMPLEMENTASI PENGUKURAN KINERJA  
MENGUNAKAN BSC DI TIGA SEKTOR YANG BERBEDA**



Disusun oleh:

Nama : Steven Kurniawan D.    NRP : 5303017014

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Studi Literatur dengan judul **Permasalahan Implementasi Pengukuran Kinerja Menggunakan BSC di Tiga Sektor yang Berbeda** telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Steven Kurniawan D.

NRP : 5303017014

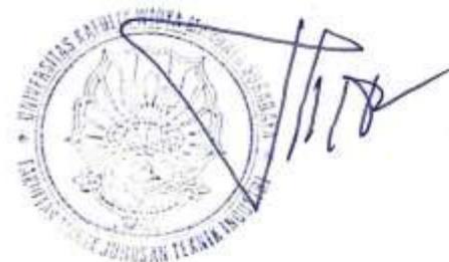
telah menyelesaikan sebagian kurikulum Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 08 Januari 2021

Dosen Pembimbing



Ketua Jurusan



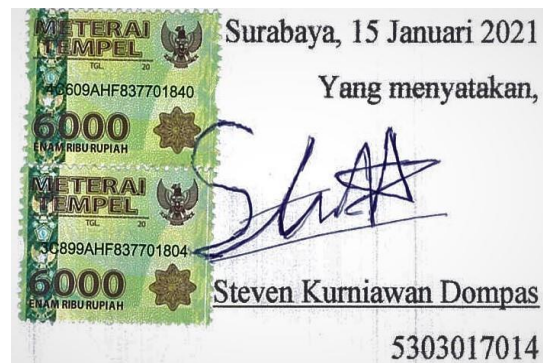
Ir. L. M. Hadi Santoso, MM., IPM. Ir. Ig. Jaka Mulyana, S.T.P., M.T., IPM.

NIK. 531 98 0343

NIK. 531 98 0325

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Studi Literatur dengan judul **PERMASALAHAN IMPLEMENTASI PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN BSC DI TIGA SEKTOR YANG BERBEDA** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa Laporan Studi Literatur ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa Laporan Studi Literatur ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.



## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

### LAPORAN STUDI LITERATUR

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama: Steven Kurniawan Dompas

NRP : 5303017014

Menyetujui Laporan Studi Literatur saya dengan judul **PERMASALAHAN IMPLEMENTASI PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN BSC DI TIGA SEKTOR YANG BERBEDA** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Studi Literatur ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek. Adapun maksud dari penyusunan laporan kerja praktek ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program studi di Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala.

Tujuan utama dari kerja praktek ini adalah untuk memberikan wawasan kepada mahasiswa mengenai dunia industri dan penerapan ilmu yang telah diperoleh selama duduk di bangku kuliah. Pada kesempatan ini penulis tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penyusunan laporan kerja praktek ini dapat terselesaikan dengan baik kepada :

1. Bapak Ir. L. M. Hadi Santoso, MM., IPM., selaku dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan laporan kerja praktek ini.
2. Bapak Dr. Ivan Gunawan, MMT., selaku dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan selaku dosen pengajar mata kuliah Kerja Praktek yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan laporan kerja praktek.
3. Keluarga penulis, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan laporan kerja praktek.
4. Teman-teman yang telah membantu dan memberi motivasi kepada penulis dalam membuat laporan kerja praktek ini sampai selesai dengan baik.
5. Aileen Bakti sebagai teman dekat yang telah membantu dan selalu memberi motivasi kepada penulis dalam membuat laporan kerja praktek ini sampai selesai dengan baik.

Semoga laporan kerja praktek ini dapat memberikan manfaat yang baik untuk penulis maupun bagi para pembaca. Penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan laporan kerja praktek ini. Penulis berharap agar laporan kerja praktek ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian. Sebelumnya penulis mohon maaf bila ada kesalahan atau terdapat kata-kata yang kurang berkenan, penulis sangat mengucapkan terima kasih dan berharap agar penulis dapat diberi kritik dan saran yang dapat membangun dari para pembaca.

Surabaya, 11 Januari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar belakang .....	2
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II DASAR TEORI</b> .....	5
2.1 Dasar Pemikiran .....	6
2.2 Pengukuran Kinerja .....	7
2.3 <i>Balance Scorecard</i> .....	7
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	10
3.1 Studi Literatur .....	12
3.2 Pengumpulan Data .....	12
3.3 Pengolahan Data .....	13
3.4 Pembahasan dan Diskusi.....	13
3.5 Kesimpulan dan Saran .....	13
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN DISKUSI</b> .....	14
4.1 Pembahasan .....	15
4.2 Diskusi.....	17
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	22
5.1 Kesimpulan .....	23
5.2 Saran .....	23
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	24

## ABSTRAK

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah hal yang sangat penting bagi suatu organisasi, karena pengukuran kinerja tersebut berguna untuk melakukan evaluasi terhadap performa dan perencanaan strategi bagi organisasi untuk mencapai tujuan di masa yang akan datang. Alat yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja adalah dengan menggunakan *balance scorecard*, tujuan utama dari penggunaan *balance scorecard* adalah untuk membuat perubahan yang diperlukan pada teknik evaluasi kinerja tradisional, yang berfokus pada bagian keuangan untuk menghitung evaluasi organisasi yang lebih lengkap dan efektif. Oleh karena itu, studi literatur ini membahas penggunaan *balance scorecard* di tiga bidang yang berbeda, yaitu di universitas, bank dan rumah sakit. Metode yang digunakan untuk menyelesaikan studi literatur ini adalah *content analysis* yang digunakan membandingkan permasalahan yang ada berdasarkan studi yang pernah dilakukan di beberapa jurnal internasional yang telah dipilih oleh penulis. Dari hasil perbandingan yang telah dilakukan, menunjukkan permasalahan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengimplementasian *balance scorecard*, seperti di rumah sakit menggunakan *balance scorecard* sebagai alat untuk mengukur kinerja karena dianggap berguna untuk meningkatkan kualitas dan universitas di Inggris menggunakan *balance scorecard* karena dianggap berguna untuk meningkatkan manajemen dan standar kualitas. Namun ada juga yang tidak bisa mengimplementasikan *balance scorecard* dan menolak pengimplementasian *balance scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja yang dikarenakan oleh beberapa faktor.

Kata Kunci: *Performance measurement, Balance Scorecard*