



**INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE  
*BALANCED SCORECARD (BSC) DAN  
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*  
PADA BENGKEL RAHMAT JAYA MOTOR**

**SKRIPSI**

**ENDANG SUWARSIH**

**1131720009**

**TEKNIK INDUSTRI  
TANGERANG SELATAN**

**2021**



**INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE  
*BALANCED SCORECARD (BSC) DAN  
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*  
PADA BENGKEL RAHMAT JAYA MOTOR**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik  
(ST) dalam Ilmu Teknik Industri**

**ENDANG SUWARSIH**

**1131720009**

**TEKNIK INDUSTRI  
TANGERANG SELATAN**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Endang Suwarsih**

**NPM : 1131720009**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ES', written on a light-colored rectangular background.

**Tanggal : 24 April 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Endang Suwarsih  
NPM : 1131720009  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode  
*Balanced Scorecard (BSC)* dan *Analytical  
Hierarchy Process (AHP)* pada Bengkel Rahmat  
Jaya Motor

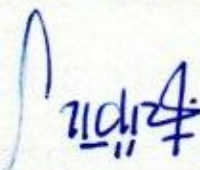
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk gelar Sarjana Teknik Pada Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Industri.

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing :   
Penguji 1 :   
Penguji 2 :   
Penguji 3 :   
Ditetapkan di : Kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan  
Tanggal : 24 September 2021

**KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**



  
(Dra. Ni Made Sudri, M.M., M.T.,)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat- Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dra. Ni Made Sudri, M.M., M.T., sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri, Dosen Pembimbing dan Penasehat Akademik yang telah mengarahkan serta membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
- 2) Pihak Bengkel Rahmat Jaya Motor yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
- 4) Teman seperjuangan yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
- 5) Beserta pihak-pihak terkait yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tangerang Selatan, 25 Mei 2021



Endang Suwarsih

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR / SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademika Institut Teknologi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Endang Suwarsih  
**NPM** : 1131720009  
**Program Studi** : Teknik Industri  
**Jenis Karya** : Tugas Akhir / Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
“Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (BSC) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada Bengkel Rahmat Jaya Motor” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Teknologi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Tangerang Selatan  
Pada Tanggal 25 Mei 2021  
Yang Menyatakan,



Endang Suwarsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	1
1.3 Tujuan Penelitian .....	1
1.4 Manfaat Penelitian .....	1
1.5 Batasan Masalah.....	2
1.6 SistematikaPenulisan .....	2
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Pengukuran Kinerja.....</b>	<b>4</b>
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja .....	4
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja .....	4
2.1.3 Syaratdan Indikator Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.4 Model Sistem Pengukuran Kinerja .....	7
2.1.5 Proses Pengukuran Kinerja .....	8
<b>2.2 <i>Balanced Scorecard (BSC)</i> .....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	9
2.2.2 Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i> .....	10
2.2.3 Syarat Menyusun <i>Balanced Scorecard</i> .....	11

2.2.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	12
2.2.5 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> .....	13
<b>2.3 Analytic Hierarchy Process (AHP) .....</b>	<b>13</b>
2.3.1 Pengertian <i>Analytic Hierarchy Process</i> .....	13
2.3.2 Prinsip-prinsip <i>Analytic Hierarchy Process</i> .....	14
2.3.3 Langkah-langkah <i>Analytic Hierarchy Process</i> .....	16
<b>2.4 Key Performance Indicator (KPI) .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Diagram Alir .....	18
3.2 Keterangan Diagram Alir.....	19
3.3 Jenis Penelitian.....	21
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
3.5 Subyek dan Obyek Penelitian .....	21
3.6 Data Penelitian .....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.8 Teknik Pengolahan Data .....	22
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1 Pengumpulan Data.....</b>	<b>23</b>
4.1.1 Data Pendapatan.....	23
4.1.2 Sejarah Perusahaan.....	23
4.1.3 Struktur Organisasi .....	24
4.1.4 Visi, Misi dan Logo .....	24
4.1.5 Tenaga Kerja .....	24
4.1.6 Lokasi.....	25
4.1.7 Produk dan Jasa.....	25
4.1.8 Sistem Pelayanan .....	25
<b>4.2 Pengolahan Data .....</b>	<b>26</b>
4.2.1 Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> .....	26
4.2.2 Rancangan Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i> .....	27
4.2.3 Penentuan <i>Key Performance Indicators</i> .....	29
4.2.4 Pembobotan menggunakan Metode AHP.....	35



4.2.5 Pembobotan Nilai Kriteria dan Alternatif Metode AHP.....	39
4.2.6 Penyusunan Hirarki Nilai Kriteria dan Perspektif .....	46
4.2.7 Perangkingan Menentukan Prioritas .....	47
<b>BAB V ANALISA.....</b>	<b>48</b>
<b>5.1 Pengumpulan Data.....</b>	<b>48</b>
5.1.1 Garis Besar Perusahaan.....	48
<b>5.2 Pengolahan Data .....</b>	<b>49</b>
5.2.1 Penentuan <i>Tujuan Balanced Scorecard</i> .....	49
5.2.2 Penentuan <i>Key Performance Indicators</i> .....	50
5.2.3 Pembobotan Nilai Metode <i>Analythical Hierarchy Process</i> .....	52
5.2.4 Sasaran Strategis <i>Balanced Scorecard</i> .....	53
<b>BAB VI KESIMPULAN .....</b>	<b>54</b>
6.1 Kesimpulan .....	54
6.2 Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Basic Design of a Balanced Scorecard</i> .....	10
Gambar 2.2 Langkah <i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian .....	18
Gambar 4.1 Struktur Bengkel Rahmat Jaya Motor .....	24
Gambar 4.2 Logo Bengkel Rahmat Jaya Motor .....	24
Gambar 4.3 Skala <i>Saaty</i> .....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Prioritas Kepentingan.....	15
Tabel 4.1 Data Pendapatan.....	23
Tabel 4.2 Rancangan Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
Tabel 4.3 Peningkatan Produktivitas <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
Tabel 4.4 Identifikasi <i>Key Performance Indicators</i> (KPI).....	30
Tabel 4.5 Teknis KPI Sasaran Strategis Produktivitas Kerja.....	31
Tabel 4.6 Teknis KPI Sasaran Strategis Kepuasan Pelanggan .....	31
Tabel 4.7 Rekapitulasi Kuisisioner Kepuasan Pelanggan .....	32
Tabel 4.8 Teknis KPI Sasaran Strategis Hubungan antar Karyawan.....	33
Tabel 4.9 Teknis KPI Sasaran Strategis Peningkatan Keahlian & Kemampuan Karyawan .....	34
Tabel 4.10 Teknis KPI Sasaran Strategis Peningkatan Keahlian Karyawan .....	35
Tabel 4.11 Penyusunan Hirarki AHP.....	36
Tabel 4.12 Perbandingan Berpasangan Antar Perspektif.....	36
Tabel 4.13 Skala <i>Saaty</i> .....	37
Tabel 4.14 Perhitungan nilai Eigen Vektor dan $\lambda$ Maks .....	38
Tabel 4.15 Pembobotan Antar Perspektif .....	39
Tabel 4.16 Perbandingan Berpasangan Alternatif Kendala .....	40
Tabel 4.17 Perbandingan Berpasangan Alternatif Kendala .....	40
Tabel 4.18 Perbandingan Berpasangan Alternatif Fasilitas .....	41
Tabel 4.19 Perbandingan Berpasangan Alternatif Fasilitas .....	42
Tabel 4.20 Perbandingan Berpasangan Alternatif Sistem Bisnis.....	43
Tabel 4.21 Perbandingan Berpasangan Alternatif Sistem Bisnis.....	44
Tabel 4.22 Perbandingan Berpasangan Alternatif Pencapaian .....	45
Tabel 4.23 Perbandingan Berpasangan Alternatif Pencapaian .....	45
Tabel 4.24 Penyusunan Hirarki Nilai Kriteria dan Perspektif .....	46
Tabel 4.25 Perangkingan Prioritas .....	47
Tabel 4.26 Urutan Ranking Prioritas .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	56
Lampiran II. Kuisisioner Penilaian Perspektif BSC .....	57