

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC) BERBASIS SEM
DI RUMAH SAKIT UMUM SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Disusun Oleh :

NUR RUHDIN
NPM : 0932310117

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2016**

SKRIPSI

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC) BERBASIS SEM
DI RUMAH SAKIT UMUM SIDOARJO**

Disusun Oleh :

NUR RUHDIN
NPM. 0932310117


Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal, 04 November 2016

TIM PENGUJI


1.


Drs Pailan M, Pd
NIP. 19530405 198303 1 001

2.



Ir. Handoyo, MT
NIP. 19570209 198503 1 003

3.


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001


DOSEN PEMBIMBING

1.


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya


Ir. Sutiyono, MT
NIP. 19600713 198703 1 001

SKRIPSI

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC) BERBASIS SEM**

DI RUMAH SAKIT UMUM SIDOARJO

Disusun Oleh :

NUR RUHDIN
NPM. 0932310117

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal, 04 November 2016

TIM PENGUJI

1.



Drs Pailan M.Pd

NIP. 19530405 198303 1 001

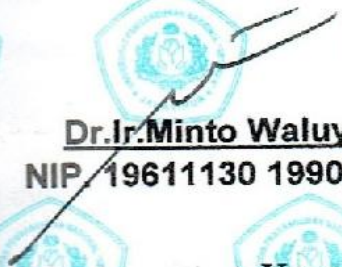
2.



Ir. Handoyo, MT

NIP. 19570209 198503 1 003

3.



Dr.Ir.Minto Waluyo,MM

NIP. 19611130 199003 1 001

DOSEN PEMBIMBING

1.



Dr.Ir.Minto Waluyo,MM

NIP. 19611130 199003 1 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Teknik Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya



Ir. Handoyo, MT

NIP. 19570209 198503 1 003

ABSTRAKSI

Dalam era globalisasi pasar bisnis menuntut setiap rumah sakit untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas kinerja, hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa sekalipun dan baik dalam hal peningkatan kualitas kinerja agar pelayanan menjadi baik

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja Rumah Sakit Umum Sidoarjo dengan menggunakan konsep pengukuran kinerja yang tidak hanya mengukur kinerja finansial tetapi juga dengan non finansial dengan menggunakan *Balanced Scorecard* yang meliputi prespektif keuangan, prespektif pelanggan, prespektif bisnis internal, serta prespektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* diharapkan rumah sakit dapat mengembangkan aspek finansial dan non finansial dalam melakukan penilaian kinerja, sehingga diharapkan rumah sakit mampu menjadi institusi yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan mengambil data selama 2 tahun, yaitu dari tahun 2014-2015. Studi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data perusahaan yang berkaitan dengan pengukuran kinerja menggunakan konsep *Balanced Scorecard*.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 karyawan dan pasien Rumah Sakit Umum Sidoarjo, sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling, dengan pengaplikasian berbasis SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja Rumah Sakit Umum Sidoarjo pada posisi cukup baik dilihat dari empat prespektif *Balanced Scorecard*.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Structural Equation Modeling* (SEM)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya untuk Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang senantiasa melimpahkan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya ke pada hamba ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC) BERBASIS SEM DI RUMAH SAKIT UMUM SURABAYA”. Skripsi ini merupakan tugas wajib dan sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S-1) di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, yang secara langsung maupun secara tidak langsung telah turut membimbing dan mendukung penyelesaian tugas skripsi ini yang semuanya sangat besar artinya bagi penulis. Oleh karena itu, tidak lupa penulis menyampaikan rasa hormat dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Handoyo, MT. Selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Pailan, Mpd. Selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM Selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ir. M. Hari Purwoadi, MM Selaku Dosen Pembimbing II.

7. Segenap staff Dosen Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak pengetahuan selama masa perkuliahan, khususnya Bapak Dr.Ir. Minto Waluyo, MM yang telah berjuang membantu kami hingga akhir.
8. Seluruh Keluargaku (Bapak, Ibu, Kakak dan Ponakan dirumah), mas-mas dan adik-adik yang lainnya Terima kasih banyak atas Do’a, Semangat dan *Support* yang sudah kalian berikan.
9. Teman-temanku angkatan 2008 (teman-teman kelas A, kelas B, kelas C dan kelas D), terima kasih atas segala *support* dan doanya.
10. Teruntuk yang terspesial Ibu Supani, Almarhum Bapak Tohir, Almarhum Mas Imam Syafi’I, Adek Atik dan Adek Made Dyah Ayu Safitri tersayang yang senantiasa ada dan mendukungku, untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu menulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Harapan penyusun semoga laporan ini memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi pembaca semuanya.

Surabaya, November 2016

Penyusun

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Asumsi	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Balanced Scorecard.....	5
2.1.1 Pengertian Balanced Scorecard.....	5
2.1.2 Keunggulan Balanced Scorecard	5
2.1.3 Perumusan Sasaran Strategi Empat Perspektif BSC.....	6
2.1.4 Perspektif Keuangan	7
2.1.5 Perspektif Pelanggan.....	8

2.1.6 Perspektif Proses Bisnis Internal	9
2.1.8 Hubungan BSC dan Kinerja pada Critical Success Factors.....	14
2.2 Kinerja.....	17
2.2.1 Kinerja Perusahaan	17
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	20
2.3 Analisis Korelasi	21
2.4 Analisis Regresi.....	24
2.5 Struktur Equation Modelling	27
2.6.1 Pengertian SEM.....	27
2.6.2 Kapan SEM Digunakan.....	27
2.6.3 Asumsi-asumsi Dasar yang Digunakan SEM.....	28
2.6.4 Perbedaan SEM Dengan Alat Multivariat Yang Lain	31
2.6.5 Pengujian Model.....	35
2.7 Hipotesis Penelitian.....	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
3.2 Identifikasi dan definisi operasional variabel	49
3.3 Metode Pengumpulan data.....	53
3.4 Metode Penentuan Responden.....	55
3.5 Metode Pengolahan data	56
3.5 Langkah-langkah pemecahan masalah	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data	65
4.1.1 Pembuatan Kuisisioner	65
4.1.2 Penyebaran Kuisisioner	66
4.2. Analisis Karakteristik data	66
4.3 Memilih teknik estimasi.....	72
4.4 Measurement Model	72
4.5 Structural Equation Model (SEM).....	78
4.6 Konversi pathdiagram kepersamaan.....	81
4.7 Menilai problem identifikasi.....	91
4.8 Evaluasi model.....	92
4.9 Interpretasi dan modifikasi model.....	99
4.10 Uji Standardized Residual.....	99
4.11 Modifikasi Model.....	101
4.12 Uji Reliabilitas	104
4.13 Hasil dan pembahasan.....	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Value added assessment.....	13
2.2 Pathdiagram kerangka berpikir model pengukuran kinerja	48
3.6 Langkah - langkah Pemecahan Masalah	57
4.6 Konversi Pathdiagram kerangka berpikir model pengukuran kinerja.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Identifikasi Variabel	50
4.1 Frekuensi Responden	67
4.2 Nilai Goodness of Fit dan Cut off Value Measurement Model	73
4.3 Regression Weight Measurement Model	74
4.4 Correlations	75
4.5 Standardize Regression Weight Measurement Model Valid	76
4.6 Regression Weight Measurement Model	77
4.7 Nilai Goodness of fit dan cut off value structural model.....	78
4.8 Regression Weight dan Standardize Regression Weight Structural Equation Modeling	79
4.9 Standardize regression Weight Measurement Model Valid	82
4.10 Regression Weight dan Standardize Regression Weight Structural Equation Modeling.....	83
4.11 Nilai Goodness of fit dan cut off value structural model	94
4.12 Standardize Direct effects structural model	95
4.13 Standardized Indirect Effects Structural Model	96

4.14 Standardize Total Effects Structural Model	98
4.15 Standardize Residual Covariance	100
4.16 Nilai Goodness of fit dan cut off value structural model modifikasi.....	101
4.17 Standardized Residual Covariances SEM Modifikasi	102
4.18 Regression Weight Structural Equation Model	103
4.19 Reliabilitas Output modifikasi	105
4.20 Regression Weight dan Standardize Regression Weight Structural Modeli Modifikasi	106
4.21 Nilai Goodness of fit and cut off value measurement model.....	109
4.22 Nilai Goodness of fit and cut off value structural model.....	109
4.23 Nilai Goodness of fit and cut off value modifikasi model.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Gambaran Umum Perusahaan
- Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 : Data Penelitian
- Lampiran 4 : Tabel Frekuensi Deskriptif
- Lampiran 5 : Measurement Model
- Lampiran 6 : Struktural Model
- Lampiran 7 : Struktural Model Modifikasi
- Lampiran 8 : Deskriptif
- Lampiran 9 : Tabel Distribusi t