

Perancangan sistem pengukuran kinerja departemen maintenance dengan metode balanced scorecard. (Studi kasus di PT X) = Developing a performance measurement system in maintenance departemen with balanced scorecard method. (Case study for PT X)

Muhammad Darliansa Hilmy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247999&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian mengenai kinerja pemeliharaan telah banyak dilakukan dan hingga saat ini ada berbagai macam metode pengukuran kinerja. Metode pengukuran secara tradisional seperti produktivitas, efisiensi, dan efektivitas memiliki banyak keterbatasan yang membuatnya sulit untuk diterapkan pada lingkungan industri yang kompleks pada saat ini; dimana metode pengukuran tradisional tersebut tidak mampu memberikan sudut pandang yang seimbang terhadap keseluruhan sistem kinerja pemeliharaan. Metode pengukuran yang paling populer hingga saat ini adalah metode Balanced Scorecard (BSC). Metode BSC merupakan metode yang sangat komprehensif dimana pengukuran kinerja dipandang dari empat perspektif, yaitu perspektif konsumen, perspektif keuangan, perspektif proses internal, dan perspektif pertumbuhan & pembelajaran. Laporan penelitian akhir ini menjabarkan bagaimana merancang sistem pengukuran kinerja di Departemen Maintenance PT X yang bergerak di industri telekomunikasi dengan menggunakan metode BSC. Tujuan akhirnya adalah menentukan model BSC yang tepat untuk Departemen Maintenance PT X hingga penentuan bobot dari tiap sasaran strategis dan inisiatif apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pemeliharaan PT X.

Research on maintenance performance have been done in many ways and well advanced in many domains. Traditional measures such as productivity, efficiency, and effectiveness have many limitations that make them less applicable in today's complex industrial environment; whereas they do not provide a balanced viewpoint of maintenance system performance as a whole. One of the most popular performance measurement methods is a Balanced Scorecard (BSC). BSC performance measurement method is very comprehensive whereas the measurement is reviewed on four perspectives, which are consumer perspective, financial perspective, internal process perspective, and learning & growth perspective. This paper presents an explanation about how to design a performance measurement system in Maintenance Department of PT X ' a telecommunication company ' with BSC method. The objectives are to decide which BSC model is fit to Maintenance Department of PT X, determine weights of the strategic objectives, and formulate initiatives so it can increase the maintenance performance of PT X.