

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE OPQR
(*ORGANIZATIONAL DESIGN, PROCESS MANAGEMENT,
QUALITY MANAGEMENT, DAN RECIPIENT SATISFACTION*)
PADA INDUSTRI TEPUNG TERIGU**

TESIS

**HELAS FERDY PRAMUDYA
NPM. 0706174373**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM PASCASARJANA TEKNIK INDUSTRI
JAKARTA
JUNI 2010**

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE OPQR
(*ORGANIZATIONAL DESIGN, PROCESS MANAGEMENT,
QUALITY MANAGEMENT, DAN RECIPIENT SATISFACTION*)
PADA INDUSTRI TEPUNG TERIGU**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik

**HELAS FERDY PRAMUDYA
NPM. 0706174373**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM PASCASARJANA TEKNIK INDUSTRI
JAKARTA
JUNI 2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Helas Ferdy Pramudya

NPM : 0706174373

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Juni 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Helas Ferdy Pramudya
NPM : 0706174373
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tesis : Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode OPQR (*Organizational Design, Process Management, Quality Management, dan Recipient Satisfaction*) Pada Industri Tepung Terigu

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknik Industri pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Prof. Dr. Ir. T. Yuri M. Zagloel, M.EngSc. (.....)

Pembimbing II : Ir. Fauzia Dianawati, M.Si. (.....)

Penguji : Ir. Akhmad Hidayatno, MBT (.....)

Penguji : Ir. Yadrifil, MSc. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Juni 2010

KATA PENGANTAR / UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya tesis ini bisa diselesaikan pada waktunya. Tesis ini disusun dalam rangka melengkapi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Pascasarjana Jurusan Teknik Industri Universitas Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bp. Prof. Dr. Ir. T. Yuri M. Zagloel, M.EngSc. sebagai Pembimbing I dan Ibu Ir. Fauzia Dianawati, M.Si. sebagai Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini;
2. Pihak manajemen PT INDOFOOD SUKSES MAKMUR Tbk Bogasari Division atas segala bantuan data, informasi berharga, dan kerjasama, serta kesempatan yang diberikan untuk kelancaran tesis ini;
3. Staf dan karyawan Sekretariat Jurusan TIUI yang telah melancarkan studi dan tesis penulis;
4. Kedua orang tua dan adik saya yang tidak hentinya memberikan do'a dan dukungannya; dan
5. Sahabat-sahabat saya, rekan seangkatan atas bantuan dan dukungannya.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat menjadi sumbangan yang berarti bagi kemajuan ilmu pengetahuan khususnya dalam rumpun keilmuan Teknik Industri.

Jakarta, 23 Juni 2010

Penulis

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Helas Ferdy Pramudya
NPM : 0706174373
Program Studi : Teknik Industri
Departemen : Program Pascasarjana Bidang Ilmu Teknik
Fakultas : Fakultas Teknik
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE OPQR (*ORGANIZATIONAL DESIGN, PROCESS MANAGEMENT,
QUALITY MANAGEMENT, DAN RECIPIENT SATISFACTION*)
PADA INDUSTRI TEPUNG TERIGU**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 23 Juni 2010

Yang menyatakan



(Helas Ferdy Pramudya)

ABSTRAK

Nama : Helas Ferdy Pramudya
NPM : 0706174373
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode OPQR (*Organizational Design, Process Management, Quality Management, dan Recipient Satisfaction*) Pada Industri Tepung Terigu

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan metode OPQR, pada industri tepung terigu yaitu PT INDOFOOD SUKSES MAKMUR Tbk Bogasari Division. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei kepada para pimpinan perusahaan yaitu *Vice President*, Manajer, dan Asisten Manajer. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. OPQR merupakan metode pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Sardana (2008), dimana metode ini terdiri atas empat *subsystem* yaitu *Organizational Design, Process Management, Quality Management, dan Recipient Satisfaction*. Dari keempat *subsystem* kemudian dipecah lagi menjadi 16 *sub-subsystem* dan kemudian menjadi 64 indikator *Key Performance Areas* (KPA). Penelitian ini melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menerjemahkan visi dan misi perusahaan pada keempat *subsystem* di atas, sehingga melalui penerjemahan tersebut akan diketahui prioritas KPAs yang harus dicapai sesuai visi dan misi. Selanjutnya melalui metode survei dilakukan pengukuran kinerja oleh 56 pimpinan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa perbedaan antara indikator KPAs yang menjadi prioritas berdasarkan penerjemahan visi dan misi dengan indikator kinerja berdasarkan hasil survei. Sehingga dengan adanya perbedaan tersebut maka perlu dilakukan peningkatan pada indikator kinerja yang menjadi prioritas sesuai dengan visi dan misi yang akan dicapai.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, Kinerja Perusahaan, OPQR

ABSTRACT

Name : Helas Ferdy Pramudya
NPM : 0706174373
Study Program : Industrial Engineering
Title : Corporate Performance Measurement by using OPQR (Organizational Design, Process Management, Quality Management, and Recipient Satisfaction) Methods in the Wheat Flour Industry

This research aims to measure corporate performance by using the approach method of OPQR in the wheat flour industry, that is PT INDOFOOD SUKSES MAKMUR Tbk Bogasari Division. The method used is a survey method to the leaders of the company those are Vice President, Manager, and Manager Assistant. While the analytical method used is descriptive analysis. OPQR is a performance measurement method developed by Sardana (2008), where this method consists of four subsystems of Organizational Design, Process Management, Quality Management, and Recipient Satisfaction. The four subsystems was divided into 16 sub-subsystems, thus become 64 indicators Key Performance Areas (KPA's). This study measured the performance of corporate by translating its vision and mission on the four subsystems above, so through that translations KPA's priorities that must be achieved according to the vision and mission will be found. Furthermore, through the survey method, the 56 leaders conducted performance measurement. The results revealed that there were some differences between the KPA's indicator as a priority indicator based on the translation of vision and mission with the key performance indicators based on survey results. So, with these differences it is necessary to increase the performance indicators as a priority in accordance with the vision and mission that will be achieved.

Key words: Performance Measurement, Corporate Performance, OPQR

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar / Ucapan Terima Kasih.....	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Abstrak	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Diagram Keterkaitan Permasalahan.....	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Batasan Penelitian	8
1.7 Metodologi Penelitian	8
1.8 Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Perusahaan.....	12
2.2 Kajian Berbagai Konsep Pengukuran Kinerja Perusahaan	19
2.3 Pengukuran Kinerja OPQR.....	27

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	40
3.2	Kebijakan Strategis Perusahaan	43
3.3	Struktur Organisasi	46
3.4	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	47
3.4.1	Pengumpulan Data	47
3.4.2	Pengolahan Data	50
3.5	Analisis Data	50
3.5.1	Metode Analisis Data.....	50
3.5.2	Kerangka Analisis Data	51
3.5.3	Tahapan dalam Analisis Data	51
3.6	Profil Responden.....	52

BAB IV ANALISIS

4.1	Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan OPQR.....	56
1.1.1	<i>Organizational Design</i>	56
1.1.2	<i>Process Management</i>	57
1.1.3	<i>Quality Management</i>	59
1.1.4	<i>Recipient Satisfaction</i>	60
1.2	Analisis Penerjemahan Pernyataan Visi dan Misi pada KPAs OPQR	62
1.2.1	Analisis Penerjemahan Pernyataan Visi	62
1.2.2	Analisis Penerjemahan Pernyataan Misi.....	65
1.2.3	Analisis Gap antara Prioritas Kinerja Yang Tertuang dalam Pernyataan Strategis dengan Hasil Survei.....	71
1.3	Pembahasan.....	72
1.3.1	Peningkatan Kinerja Berdasarkan Pernyataan Visi yang akan Dicapai	72
1.3.2	Peningkatan Kinerja Berdasarkan Pernyataan Misi yang akan Dicapai.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA 80

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kelebihan dan Keterbatasan Model Pengukuran Kinerja.....	25
Tabel 2.2 KPAs pada <i>Subsystem Organizational Design</i>	32
Tabel 2.3 KPAs pada <i>Subsystem Process Management</i>	34
Tabel 2.4 KPAs pada <i>Subsystem Quality Management</i>	37
Tabel 2.5 KPAs pada <i>Subsystem Recipient Satisfaction</i>	39
Tabel 3.1 Proporsi Jumlah Responden.....	49
Tabel 4.1 Hasil Penilaian untuk Kinerja <i>Organizational Design</i>	57
Tabel 4.2 Hasil Penilaian untuk Kinerja <i>Process Management</i>	58
Tabel 4.3 Hasil Penilaian untuk Kinerja <i>Quality Management</i>	59
Tabel 4.4 Hasil Penilaian untuk Kinerja <i>Recipient Satisfaction</i>	61
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Penilaian Kinerja Tertinggi pada Setiap <i>Subsystem</i>	62
Tabel 4.6 Penerjemahan Visi ke dalam Indikator KPAs.....	65
Tabel 4.7 Penerjemahan Misi ke dalam Indikator KPAs.....	70
Tabel 4.8 Analisis Gap antara Prioritas Kinerja Yang Tertuang dalam Pernyataan Strategis dengan Hasil Survei	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Masalah.....	6
Gambar 1.2 Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	9
Gambar 2.1 OPQR Matrix	28
Gambar 3.1 Kerangka Analisis	51
Gambar 3.2 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 3.3 Proporsi Responden Berdasarkan Jenjang Usia.....	53
Gambar 3.4 Proporsi Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja.....	54
Gambar 3.5 Proporsi Responden Berdasarkan Level Jabatan	55
Gambar 3.6 Proporsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Struktur Organisasi PT INDOFOOD SUKSES MAKMUR Tbk Bogasari
Division

Lampiran 2: Kuesioner

Lampiran 3: Rekapitulasi Hasil Penelitian

