

**USULAN RANCANGAN INDIKATOR PENGUKURAN
KINERJA *SERVICE SCORECARD* UNTUK KUALITAS
JASA PADA DIKLAT PELAYARAN**

TESIS

NILA MUTIA

0706174423



**FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
SALEMBA
JUNI 2009**

**USULAN RANCANGAN INDIKATOR PENGUKURAN
KINERJA *SERVICE SCORECARD* UNTUK KUALITAS
JASA PADA DIKLAT PELAYARAN**

Tesis

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Teknik

NILA MUTIA

0706174423



**FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
SALEMBA
JUNI 2009**

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : NILA MUTIA
NPM : 0706174423
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tesis : **USULAN RANCANGAN INDIKATOR PENGUKURAN
KINERJA SERVICE SCORECARD UNTUK KUALITAS
JASA PADA DIKLAT PELAYARAN**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknik (MT) pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Ir. Erlinda Muslim, MEE (.....)

Pembimbing II : Ir. Akhmad Hidayatno, MBT (.....)

Penguji I : Ir. Sri Bintang Pamungkas, MSISE, Ph.D (.....)

Penguji II : Dr. Ir. T. Yuri M. Zagloel, M.Eng.Sc (.....)

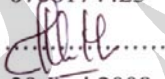
Penguji III : Ir. M. Dachyar, M.Sc (.....)

Penguji IV : Ir. Boy Nurtjahyo, M., MSIE (.....)

Salemba, Juni 2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nila Mutia
NPM : 0706174423
Tanda Tangan : 
Tanggal : 30 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur ke hadirat Tuhan, YME atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan baik.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Teknik di Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat yang setinggi-tingginya dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu memberikan sumbangan pikiran dan semangat selama penyusunan tesis ini, antara lain :

1. Ibu. Ir. Erlinda Muslim MEE, dan Bapak Ir. Akhmad Hidayatno, MBT, selaku pembimbing I dan II yang sudah meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Orang tua, Suami dan Dua buah hati (Levernayla & Aneska) atas pengertian, dorongan semangat dan , bantuan kasih sayang yang tak terhingga
3. Segenap Bapak/Ibu Dosen Departemen Teknik Industri Universitas Indonesia yang telah mengasuh, mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Segenap Staff dan Pimpinan BP3IP yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
5. Rekan-rekan Program Pasca Sarjana Kelas Salemba, 2007, thanks atas kekompakannya.
6. Mba Fat & Mas Dody atas perhatian dan bantuannya serta toleransinya
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyusunan tesis ini.

Hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis berikan serta doa kepada Allah SWT agar terbalas segala budi kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis.

Akhirnya, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sekaligus merupakan langkah awal menuju kesuksesan dimasa mendatang. Amin Ya Robbai Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Salemba, Juni 2009

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nila Mutia
NPM : 0706174423
Program Studi : Teknik Industri
Departemen : Teknik Industri
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:

USULAN RANCANGAN INDIKATOR PENGUKURAN KINERJA *SERVICE SCORECARD* UNTUK KUALITAS JASA PADA DIKLAT PELAYARAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan **Hak bebas Royalti Nonekslusive** ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan 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 : 30 Juni 2009

Yang menyatakan



(Nila Mutia)

UNIVERSITAS INDONESIA
Program Pasca Sarjana
Program Studi Teknik Industri

Tesis

Nila Mutia

USULAN RANCANGAN INDIKATOR PENGUKURAN KINERJA *SERVICE SCORECARD* UNTUK KUALITAS JASA PADA DIKLAT PELAYARAN
Ix+174 hal, 42 tabel, 26 gambar

ABSTRAK

Lembaga Diklat Pelayaran saat ini tengah menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, seiring dengan akan diberlakukannya QSS (Quality Standar System) sebagai bagian dari persyaratan sebuah Lembaga Diklat untuk *di approve* oleh IMO(*International Management System*).Untuk itu perlu penataan sasaran strategis kedalam program – program yang diwujudkan kedalam sebuah strategi yang dibutuhkan agar lembaga Diklat Pelayaran tersebut mampu meningkatkan *performancenya* sebagai lembaga diklat yang menghasilkan lulusan diklat yang *berkompetence* sesuai dengan syarat minimal yang diberlakukan menurut STCW 1978 amandemen 1995.

Dalam mencapai tujuan dan menjadikannya menuju visi menjadi lembaga diklat yang menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dipasar global maka penerapan *Service Scorecard*, sebagai alat untuk menilai keberhasilan kminerja dapatlah digunakan. Karena pengukuran kinerja tradisional yang menilai kesuksesan untuk mengukur kinerja dari pesatnya pertumbuhan peserta dan revenue sudah tidak dapat dijadikan sebagai landasan keberhasilan. *service scorecard* adalah pengukuran kinerja khusus di bidang jasa yang pertama kali diperkenalkan oleh Praven Gupta (2008) dan memiliki elemen pengukuran kinerja yang dikenal dengan istilah GLACIER, (*Growth, Leadership, Acceleration, Collaboration, Inovation, eksekution dan retention*), sebuah lembaga / perusahaan akan dapat melihat kinerjanya secara komrphehensive dan integral, melalui rangkaian aliran proses.

Aplikasi pengukuran kinerja dilakukan dengan menterjemahkan visi, misi dan strategi melalui perencanaan sasaran, indicator, target serta inisatif strategis. Hasil pengukuran kinerja diperoleh nilai = 3,4 . Dari hasil pengukuran dengan menggunakan kriteria penilaian, skala yang ditetapkan serta bobot kepentingan diperoleh melalui *metode pairwise comparison* yang dirancang dapat diketahui apakah kategori masing – masing elemen sangat baik, baik, cukup, kurang, atau sangat kurang.

Kata kunci : service scorecard, performance measurement, pairwise comparison

UNIVERSITY OF INDONESIA
Post Graduate Program
Industry Technique Study Program

Thesis

Nila Mutia

**THE SUGGESTION OF SERVICE PERFORMANCE MEASUREMENT
DESIGN OF *SCORECARD* IN ORDER TO INCREASE SERVICE QUALITY
TO THE MARINE TRAINING AND EDUCATION**

Ix+174 pages, 42 tables, 26 pictures

ABSTRACT

Today The Institution of the marine training and education is facing the challenge in order to increase its service quality, in following with in effected of QSS (Quality Standard System) as part of the requirement of in order to be *approved* by IMO (*International Management System*).Because of that it is important to arrange the strategy target in the program that be realized into a strategy that be needed so that such The Institution of the marine training and education have an ability in increasing its performance as The Institution of the marine training and education that produce the graduate of training and education who have the competence as suitable with the minimal qualification that be effected according to STCW 1978 amendment of 1995.

In reaching the purpose and make it a vision of the institution of training and education that produce the graduate who have the ability in competing in global market so that the application of *Service Scorecard*, as the tool for assessing the successful of performance can be used. Because the measurement of last performance that assess the successful for measure the performance and the high growth of participant and revenue have not been become as the parameter of the successful of service scorecard is the special performance measurement in service field first be introduced by Praven Gupta (2008) and have the performance measurement element that be called by GLACIER, (*Growth, Leadership, Acceleration, Collaboration, Innovation, execution and retention*), An institution / the company will can look its performance comprehensively and integrally, through the serial of process flow.

The application of performance measurement be done by translating the vision, mission and strategy through target planning, indicator, target and also strategic initiative. The result of performance measurement be gotten the grade = 3,4. From the result of measurement by using the assessment criteria, scale that be decided and the quality of importance be gotten through *pair wise comparison* method that be designed can be known about the category of each element is very good, good, enough, less or bad.

Keywords: service scorecard, performance measurement, pair wise comparison

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PEBDAHULUIAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Diagram Keterkaitan Permasalahan	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Batas Permasalahan	5
1.7. Metodologi Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengukuran Kinerja	10
2.1.1 Definisi Pengukuran, Kinerja dan Pengukuran Kinerja	10
2.1.2 Indikator Kinerja	14
2.1.3 Unsur-Unsur Kunci Dalam Pengukuran Kinerja	15
2.2. Sistem Pengukuran Kinerja	16
2.2.1 Dimensi Pengukuran Kinerja Sektor Jasa Menggunakan Service Scorecard	25
2.3. Service Reformance Index (SPIn)	47
2.4. Rancangan Service Scorecard	47
2.5. Visi, Misi dan Strategy	49
2.6. Konsep Jasa	53
2.7. Konsep Kualitas	56
2.8. Konsep Kulititas Jasa	57
2.9. Definisi Diklat	60
2.10. Kualitas Jasa Diklat	61
2.11. Keuntungan Pengukuran Kinerja dengan Service Scorecard	64
2.12. Skala Pengukuran	65
2.13. Skala Linkert	66
2.14. Reliabilitas dan Validitas	67
2.14.1 Uji validitas	68
2.14.2 Reliabilitas	69
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
3.1. Profil Perusahaan	71
3.2. Deskripsi Permasalahan	79

3.3. Aliran Proses Jasa Diklat	80
3.4. Penyusunan Elemen Pengukuran Kinerja “Service Scorecard”	83
3.4.1 Keterkaitan sasaran strategic kedalam elemen service scorecard	104
3.5. Metode Analisa Data.....	108
3.5.1 Distribusi frekuensi	108
3.5.2 Rata-Rata/Mean.....	108
3.5.3 Metode pairwise comparison.....	109
3.6. Pengumpulan Data	111
3.6.1 Penghitungan Bobot Penilaian Sasaran Strategis.....	111
3.7. Pengukuran Kinerja Diklat Dengan Elemen Service Scorecard	118
3.7.1 Kerangka dasar pengukuran dan penilaian setiap elemen Service scorecard	118
3.7.2 Penghitungan Bobot Penilaian untuk inisatif strategis.....	134
3.7.3 Konsistensi Matrik perbandingan berpasangan	142
 BAB IV ANALISA	
4.1. Analisa Rancangan Service Scorecard.....	145
4.1.1 Analisis Sasaran Strategis.....	145
4.1.2 Analisis Inisiatif Strategis.....	149
4.1.3 Analisis Aliran Proses Kerja	153
4.1.4 Analisis Pembentukan Peta Strategi.....	154
4.1.5 Analisis Hubungan Dalam Peta Strategi.....	154
4.1.6 Analisis implemementasi <i>Service Scorecard</i> di BP3IP	154
4.1.7 Analisis Bobot Kepentingan Sasaran strategis	155
4.1.8 Analisis Nilai Service Performance Index	156
4.2. Analisis Implementasi Service Scorecard di BP3IP	164
4.2.1 Analisa Pembobotan Sub Kriteria Dalam Kriteria Elemen Collaboration.....	164
4.2.2 Analisa Pembobotan Sub Kriteria Dalam Kriteria Elemen Eksekution	166
4.2.3 Analisa Pembobotan Sub Kriteria Dalam Kriteria Elemen Retention.....	168
4.2.4 Analisa Pembobotan Sub Kriteria Dalam Kriteria Elemen Inovation.....	169
4.2.5 Analisa Pembobotan Sub Kriteria Dalam Kriteria Elemen Acceleration.....	170
 BAB V KESIMPULAN	
5.1. Kesimpulan	173
5.2. Saran.....	173
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram keterikatan masalah pada layanan sektor jasa diklat pelayaran.....	4
Gambar 1.2 Skema Service Scorecard	6
Gambar 1.3 Diagram Alir Metodologi Rancangan Model Integrasi Pengukuran Kinerja	7
Gambar 2.1 Model Perspektif balanced Scorecard	20
Gambar 2.2 Model Pengukuran Kinerja Pada Six Sigma Business Scorecard ...	23
Gambar 2.3 Service Scorecard Architecture	26
Gambar 2.4 Proses Akselerasi	34
Gambar 2.5 Pyramid Strategis Kemitraan	36
Gambar 2.6 Model Mata Rantai Penanganan Jasa Pelayanan.....	37
Gambar 2.7 Konsep Model Service Inovasi.....	41
Gambar 2.8 Scorecard Design Roadmap.....	48
Gambar 2.9 Faktor-Faktor Dalam Strategic Alignment	53
Gambar 2.10Klasifikasi service	54
Gambar 2.11 Hubungan Penyebab Antara Service Scorecard dan Kinerja	65
Gambar 3.1 Transformasi Proses	82
Gambar 3.2 Peta Straegy	107
Gambar 3.3 Linkage of inisiatif strategic terpilih BP3IP	144
Gambar 4.1 Diagram Sasaran Strategis.....	145
Gambar 4.2 Diagram Indikator Service Scorecard Pengukuran Kinerja.....	146
Gambar 4.3 Bobot Kepentingan Elemen GLACIER	155
Gambar 4.4 Diagram Bobot Kepentingan Sasaran Strategis.....	156
Gambar 4.5 Hasil Pembobotan Sub Kriteria Inisiatif Strategis Dalam Elemen Collaboration	164
Gambar 4.6 Hasil Pembobotan Sub Kriteria Inisiatif Strategis Dalam Elemen Eksekution	166
Gambar 4.7 Hasil Pembobotan Sub Kriteria Inisiatif Strategis Dalam Elemen Retention.....	168
Gambar 4.8 Hasil Pembobotan Sub Kriteria Inisiatif Strategis Dalam Elemen Inovation.....	169
Gambar 4.9 Hasil Pembobotan Sub Kriteria Inisiatif Strategis Dalam Elemen Acceleration.....	170

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Supply dan Demand</i> tenaga pelaut	1
Tabel 2.1	Perkembangan-perkembangan dalam pengukuran kinerja	18
Tabel 2.2	Six sigma business scorecard	22
Tabel 2.3	Evolution of Performance System	24
Tabel 2.4	Perhitungan SPIn	47
Tabel 2.5	Dimensi-Dimensi Kualitas Barang dan Jasa	59
Tabel 2.6	Customer of Higher Education	61
Tabel 2.7	Institusi Mutu Dengan Institusi Biasa	62
Tabel 2.8	Nilai Koefisien Korelasi	70
Tabel 2.9	Reliabilitas dan Prosedur	70
Tabel 3.1	Sarana dan Prasarana Diklat	74
Tabel 3.2	Aset BP3IP	76
Tabel 3.3	Jumlah Peserta Diklat Periode 2004 s/d 2008	77
Tabel 3.4	Jumlah Peserta Alih Program	77
Tabel 3.5	Jenis Golongan Kepegawaian SDM BP3IP	78
Tabel 3.6	Tingkat Pendidikan SDM	78
Tabel 3.7	SDM dan Tingkat Ijazah Kepelautannya	78
Tabel 3.8	Komposisi Jumlah Instruktur Berdasarkan Jenjang Keahlian	79
Tabel 3.9	Format Aksesibilitas Data Informasi	88
Tabel 3.10	Format Tanggapan Pengguna Jasa	91
Tabel 3.11	Atribut Employee Satisfaction	95
Tabel 3.12	List Indikator Service Scorecard Pada Diklat Pelayaran	103
Tabel 3.13	Matrik Perbandingan Berpasangan	110
Tabel 3.14	Nilai Random Indeks	111
Tabel 3.15	Matrik (A)	113
Tabel 3.16	Matrik (A ²)	114
Tabel 3.17	Bobot Penilaian Sasaran Strategis	115
Tabel 3.18	Rekapitulasi pengukuran kinerja dengan service scorecard	119
Tabel 3.19	Perhitungan SPIn	133
Tabel 3.20	List Inisiatif Strategis	135
Tabel 3.21	Matrik Perbandingan Berpasangan Gabungan Antar Kriteria elemen service scorecard	136
Tabel 3.22	Matrik Perbandingan Berpasangan Gabungan antar sub Kriteria Sasaran strategis elemen acceleration	137
Tabel 3.23	Matrik Perbandingan Berpasangan Gabungan antar sub Kriteria Sasaran strategis elemen collaboration	137
Tabel 3.24	Matrik Perbandingan Berpasangan Gabungan antar sub Kriteria Sasaran strategis elemen inovasion	138
Tabel 3.25	Matrik Perbandingan Berpasangan Gabungan antar sub Kriteria Sasaran strategis elemen eksekution	139

Tabel 3.26 Matrik Perbandingan Berpasangan Gabungan antar sub Kriteria Sasaran strategis elemen retention	140
Tabel 3.27 Hasil bobot lokal elemen inisiatif strategis untuk peningkatan kinerja diklat	141
Tabel 3.28 Rasio konsistensi matrik perbandingan berpasangan kriteria dan subkriteria elemen service scorecard	142
Tabel 3.29 Prioritas inisiatif strategis.....	143
Tabel 4.1 Dimensi Pengukuran Transformational Style.....	158
Tabel 4.2 Hasil Pengukuran Gap Customer Satisfaction	159
Tabel 4.3 Jumlah Kasus / Complain Tahun 2008	160
Tabel 4.4 Hasil Survey Employee Satisfaction.....	163
Tabel 4.5 Perencanaan inisiatif strategik berdasarkan jangka waktu pelaksanaan	172

