

**PERSPEKTIF INTERNAL UNTUK MENGUKUR KINERJA
PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PERFORMANCE PRISM**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**




**ERVAN TAMPUBOLON
2161021013**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ervan Tampubolon
NIM : 2161021013
Tanda Tangan : 
Tanggal : 19 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Ervan Tampubolon
NIM : 2161021013
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis :

PERSPEKTIF INTERNAL UNTUK MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PERFORMANCE PRISM

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D.

()

Penguji : BP. Kusumo Bintoro, Ir., M.B.A., Dr.

()

Penguji : Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, PhD.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus, karena atas kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang judul **“PERSPEKTIF INTERNAL UNTUK MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PERFORMANCE PRISM”**. Adapun penulisan tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen strata dua Universitas Bakrie, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya yaitu kepada:

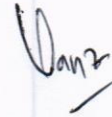
1. Tuhan Yesus Kristus atas Kasih-Nya yang selalu ada dalam setiap perjalanan hidup penulis, penulis diberi kesehatan untuk dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
2. Yolanda Anifer Pardede, ST dan Eden Yehezkiel Tampubolon, selaku istri dan anak penulis serta keluarga besar penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan penuh, doa dan semangat sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, PhD. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan banyak masukan kepada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan
5. Bapak BP. Kusumo Bintoro, Ir., M.B.A., Dr. Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan
6. Seluruh dosen dan staf administrasi program studi Magister Manajemen Universitas Bakrie, yang telah membimbing dan mengajarkan ilmu-ilmu yang sangat berguna.

6. Seluruh dosen dan staf administrasi program studi Magister Manajemen Universitas Bakrie, yang telah membimbing dan mengajarkan ilmu-ilmu yang sangat berguna.
7. Seluruh informan pada penelitian ini, atas kesediaannya telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan

Penulis menyadari bahwa tak ada gading yang tak retak. Begitu pula dengan tesis ini yang masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran sehingga Tugas Akhir ini dapat diperbaiki dan lebih bermanfaat bagi penulis berikutnya di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap juga bahwa Tesis ini dapat berguna dalam ilmu pengetahuan, khususnya di dunia Manajemen bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 19 Agustus 2019



Ervan Tampubolon

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ervan Tampubolon
NIM : 2161021013
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tesis : Pemecahan Masalah

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

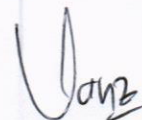
PERSPEKTIF INTERNAL UNTUK MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PERFORMANCE PRISM

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Agustus 2019

Yang menyatakan



(Ervan Tampubolon)

PERSPEKTIF INTERNAL UNTUK MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PERFORMANCE PRISM

Ervan Tampubolon

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perspektif internal perusahaan terhadap penerapan key performance indicators metode performance prism perusahaan PT. KB Insurance Indonesia. Penelitian ini bersifat kualitatif dimana untuk mendapatkan data primer digunakan metode wawancara terstruktur. Peneliti mewawancarai lima orang karyawan yang mewakili berbagai tingkatan jabatan di PT. KB Insurance Indonesia. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa performance prism sebagai metode pengukuran kinerja dapat diterapkan akan tetapi harus mendalami pada stakeholder karyawan. Selain itu, penelitian menjabarkan bagaimana kepuasan dan kontribusi stakeholder yaitu stakeholder pimpinan perusahaan, stakeholder customer, stakeholder karyawan, stakeholder mitra perusahaan, dan stakeholder regulator.

Kata Kunci : *kinerja, kpi, performance prism, kepuasan stakeholder, kontribusi stakeholder*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Masalah Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pengertian Kinerja	10
2.2. Pengukuran Kinerja	10
2.2.1. Pengertian Pengukuran Kinerja	10
2.2.2. Pengertian dan Fungsi Indikator Kinerja	12
2.2.3. Syarat-syarat Indikator Kinerja	13
2.2.4. Langkah-langkah Penyusunan Indikator Kinerja	14
2.3. Indikator Kinerja Kunci/Key Performance Indicator (KPI)	15
2.4. Model Pengukuran Kinerja	16
2.4.1. Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard	17
2.4.2. Pengukuran Kinerja Dengan Metode Performance Prism	18
2.5. Tinjauan Penelitian Relevan	20
BAB III METODOLOGI	22
3.1. Metode Penelitian	22

3.2. Sampel Penelitian dan Penentuan Sampel	22
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data	23
3.4. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Stakeholder Perusahaan	28
4.1.2 Narasumber Penelitian	29
4.2 Analisis Hasil Wawancara	30
4.2.1 <i>Stakeholder Satisfaction</i>	30
4.2.2 Strategi	36
4.2.3 Proses	41
4.2.4 Kapasitas Stakeholder	45
4.2.5 Kontribusi Stakeholder	49
4.3 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Rekomendasi	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Produk PT. KB Insurance Indonesia.....	4
Gambar 2.1 <i>Balanced Score Card</i>	17
Gambar 2.2 <i>Performance Prism</i>	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Turn Over Karyawan PT. KB Insurance Indonesia 2017-2018.....	4
Tabel 3.1 Kisi-kisi Pedoman Wawancara Penelitian	24
Tabel 4.1 Deskripsi Informan Penelitian	29