

**ANALYSIS OF SERVICE INCOME IN SERVICE DIVISION USING
BALANCE SCORE CARD: CASE STUDY AT PT. XYZ**

By:

Hendra Setiyo Utomo
12007120

BACHELOR'S DEGREE
in

INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING AND INFORMATION TECHNOLOGY



SWISS GERMAN UNIVERSITY
The Prominence Tower
Jalan Jalur Sutera Barat No. 15, Alam Sutera
Tangerang, Banten 15143 - Indonesia

Revision after the Thesis Defence on 19 Juli 2022

STATEMENT BY THE AUTHOR

I hereby declare that this submission is my own work and to the best of my knowledge, it contains no material previously published or written by another person, nor material which to a substantial extent has been accepted for the award of any other degree or diploma at any educational institution, except where due acknowledgement is made in the thesis.



Hendra Setiyo Utomo

Student

28 Juli 2022

Date

Approved by:



Ir. Triarti Saraswati, M.Eng

Thesis Advisor

28 Juli 2022

Date

Dr. Maulahikmah Galinium, S.Kom, M.Sc.

Dean Faculty of Engineering & IT

Date

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE INCOME IN SERVICE DIVISION USING BALANCE SCORE CARD: CASE STUDY AT PT. XYZ

By

Hendra Setiyo Utomo, Student
Ir. Triarti Saraswati, M.Eng, Advisor

SWISS GERMAN UNIVERSITY

The service department is one of the departments at PT. XYZ, which has the responsibility to provide after-sales heavy equipment mechanical services, both in maintenance and repair. The department has a profit target of at least 20%. From 2017 to 2021, the profit target was not achieved. So this study aims to identify the causes of less than the target profit, identify the strengths and weaknesses of the service department, and provide suggestions for improvement to the company.

Quantitative descriptive research method. Sources of data used are interviews with respondents and documentation of income and expense reports obtained from the service department of PT. XYZ from 2017 to 2021. The data analysis technique used is DMAIC. At the measure stage, the data is processed and analyzed using excel and graphs. In the analysis using SWOT analysis and five forces porter to determine internal and external factors. At the improvement stage, using a balanced scorecard and strategy map which includes four perspectives, namely financial, customer, internal business processes & growth and learning perspectives.

The results of the study show that the performance of the service department has external threats, namely freelance mechanics and mechanics who resign to customers. Meanwhile, internal factors are because subcontractor mechanics from a single supplier are making a turnover and the replacement is a new mechanic who needs more development and training to accelerate competence.

Keywords: SWOT, Five Force Porter, Balanced Scorecard, Strategy map.

ABSTRAK

ANALYSIS OF SERVICE INCOME IN SERVICE DIVISION USING BALANCE SCORE CARD: CASE STUDY AT PT. XYZ

Oleh

Hendra Setiyo Utomo, Student
Ir. Triarti Saraswati, M.Eng, Advisor

SWISS GERMAN UNIVERSITY

Departemen servis merupakan salah satu departemen pada PT. XYZ yang mempunyai tanggung jawab melayani jasa mekanik alat berat purna jual baik dalam perawatan maupun perbaikan. Departemen tersebut memiliki target laba minimal 20%. Pada tahun 2017 hingga tahun 2021 target laba tidak tercapai. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab laba kurang dari target, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan departemen servis, dan memberikan usulan perbaikan kepada perusahaan.

Metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu wawancara dengan responden dan dokumentasi laporan pendapatan dan biaya yang didapat dari departemen servis PT. XYZ dari tahun 2017 hingga tahun 2021. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan *DMAIC*. Pada tahap *measure* data diolah dan dianalisa menggunakan excel dan grafik. Pada *analyze* menggunakan analisa SWOT dan *five forces porter* untuk mengetahui faktor internal dan eksternal. Pada tahap *improvement* menggunakan *balanced scorecard* dan *strategy map* yang meliputi empat perspektif yakni perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal & pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil dari penelitian menunjukkan kinerja departemen servis memiliki ancaman eksternal yakni mekanik lepas dan mekanik yang mengundurkan diri ke pelanggan. Sedangkan faktor internal karena mekanik subkontraktor dari pemasok tunggal melakukan turnover dan penggantinya adalah mekanik baru yang perlu pengembangan dan pelatihan lebih untuk percepatan kompetensi.

Kata kunci : *SWOT, Five Force Porter, Balanced Scorecard, Strategy map*

© Copyright 2022
oleh Hendra Setiyo Utomo
Hak cipta dilindungi

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Sarjana ini dengan baik. Penyusunan thesis ini dipersembahkan untuk departemen servis PT. XYZ area Bengalon dan untuk almamater Swiss German University serta sebagai syarat untuk penyelesaian program pendidikan Strata Satu di Swiss German University dengan Program Studi Teknik Industri.

Demikian Thesis yang telah dibuat, semoga dapat menjadi manfaat dan menambah wawasan bagi semua pembaca dalam perkembangan akademik maupun industri di kemudian hari.

PENGHARGAAN

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, rizki kesehatan, kemudahan, rahmat dan karuniaNya, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya. Penyusunan tesis ini dimaksudkan sebagai syarat untuk penyelesaian program pendidikan Strata Satu di Swis German University dengan Program Studi Teknik Industri.

Dalam pelaksanaan dan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, khususnya kepada

1. Ibu Sulistyani dan Almarhum Bapak Sukaini selaku orang tua, serta Sherly Dwi selaku istri dan anak-anak tercinta, yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi.
2. Ibu Ir. Triarti Saraswati, M.Eng selaku advisor akademik yang senantiasa bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Thesis ini. Terima kasih atas ilmu yang telah ibu berikan selama ini.
3. Seluruh dosen Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Swiss German University yang telah memberikan pengajaran selama perkuliahan yang menjadi bekal dalam menyelesaikan penulisan Tugas Sarjana ini.
4. Bapak Dimas Setyo Adi selaku kepala departemen servis yang telah membantu, mengarahkan dan memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT. XYZ.
5. Seluruh teman-teman mahasiswa tehnik Industri Swiss German University yang telah banyak mendukung dalam menyelesaikan Thesis ini.
6. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendoakan atas keberhasilan penulisan Thesis ini.

Semoga thesis ini dapat menjadi manfaat dan menambah wawasan bagi semua pembaca dalam perkembangan akademik maupun industri di kemudian hari.

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	2
ABSTRAK	3
LEMBAR PERSEMBAHAN	6
PENGHARGAAN	7
DAFTAR ISI.....	8
BAB 1 – PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Batasan Masalah	14
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB 2 - KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Industri Jasa	16
2.2 Manajemen biaya.....	17
2.2.1 Pengelompokkan biaya	18
2.3 Strategi Biaya.....	20
2.3.1 <i>Cost Leadership</i>	21
2.3.2 <i>Differentiation</i>	22
2.4 <i>Six sigma</i>	22
2.5 <i>SWOT</i>	23
2.6 <i>Five Force Porters</i>	25
2.7 <i>Value Chain</i>	28
2.8 <i>Balanced Scorecard</i>	31
2.9 <i>Strategy Map</i>	37
BAB 3 - METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Langkah-Langkah Penelitian	38
3.3 DMAIC (<i>Define, Measure, Analyze, Improvement, Control</i>).....	39
3.4 <i>Define</i>	39
3.4.1 Identifikasi Masalah.....	40

3.4.2 Tinjauan Pustaka	40
3.4.3 Desain Penelitian.....	40
3.5 <i>Measure</i>	40
3.6 <i>Analyze</i>	41
3.7 <i>Improvement</i>	41
3.8 <i>Control</i>	42
BAB 4 - PAPARAN DATA DAN DISKUSI.....	43
4.1 Profil Perusahaan	43
4.2 Alur Proses Order Perbaikan	43
4.3 Identifikasi Masalah.....	44
4.4 Analisa Biaya.....	45
4.4.1 Biaya Tetap	45
4.4.2 Biaya Tidak Tetap.....	47
4.5 Analisa Pendapatan.....	48
4.6 Analisa SWOT.....	50
4.7 Analisa <i>Five Force Porter</i>	52
4.8 <i>Balanced Scorecard</i>	57
4.9 <i>Strategy Map</i>	60
5.0 Kontrol dan Monitor	62
BAB 5 - KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
GLOSARIUM.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
CURRICULUM VITAE.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.2 Sistematika Penulisan	14
Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT	25
Gambar 2.2 <i>Five Force Porters</i>	29
Gambar 2.3 <i>Value Chain</i>	31
Gambar 2.4 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	35
Gambar 2.5 Perspektif Layanan Pelanggan	37
Gambar 3.1 Alur Proses Rencana Penelitian	42
Gambar 3.2 Model DMAIC	42
Gambar 4.1 Alur Proses Transaksi Jasa Departemen servis	47
Gambar 4.2 Grafik Laba	48
Gambar 4.3 Grafik Biaya tetap	49
Gambar 4.4 Grafik Biaya Tidak tetap	50
Gambar 4.5 Grafik Pendapatan	52
Gambar 4.6 Grafik Pendapatan dan biaya	53
Gambar 4.7 Diagram Analisa SWOT	57
Gambar 4.8 Analisa Lima Kekuatan Porter	60
Gambar 4.9 <i>Strategy Map</i>	69

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Ukuran Sukses Financial dan Nonfinancial.....	36
Tabel 4.1 Detil Biaya Tetap.....	46
Tabel 4.2 Detil Biaya Tidak tetap	47
Tabel 4.3 Sumber Pendapatan Jasa.....	48
Tabel 4.4 Data Pendapatan Jasa.....	49
Tabel 4.5 Faktor Internal Departemen servis.....	51
Tabel 4.6 Faktor Eksternal Departemen servis	51
Tabel 4.7 Internal Factors Analysis Summary-IFAS.....	52
Tabel 4.8 External Factors Analysis Summary-EFAS	53
Tabel 4.7 Tingkat Persaingan dengan kompetitor	53
Tabel 4.8 Ancaman Pendetang Baru.....	54
Tabel 4.9 Ancaman Produk dan Jasa Pengganti	55
Tabel 5.0 Kekuatan Daya Tawar Pemasok	56
Tabel 5.1 Kekuatan Daya Tawar Pembeli atau konsumen	57
Tabel 5.2 Monitoring Pekerjaan Mekanik	65
Tabel 5.3 Format Laporan Kunjungan ke pelanggan.....	65