



**EVALUASI KINERJA USAHA PANGKALAN GAS DEASY YULIARTI
DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* DAN
*BUSINESS MODEL CANVAS***

SKRIPSI

NAISHA SHAZFA ZAHRANIA

2110312077

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2025**



**EVALUASI KINERJA USAHA PANGKALAN GAS DEASY YULIARTI
DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* DAN
*BUSINESS MODEL CANVAS***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar
Sarjana Teknik**

**NAISHA SHAZFA ZAHRANIA
2110312077**

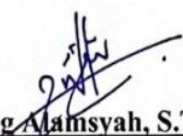
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2025**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

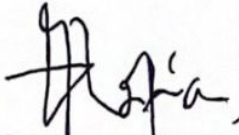
Skripsi diajukan oleh :

Nama : Naisha Shazfa Zahrania
NIM : 2110312077
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Usaha Pangkalan Gas Deasy Yuliarti
Dengan Metode *Balanced Scorecard* dan *Business Model Canvas*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.


Dr. Nanang Mamsyah, S.T, M.T, IPM

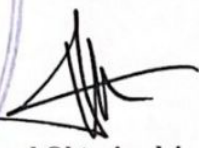
Penguji Utama


Ir. Siti Rohana Nasution, M.T

Penguji I


Dr. Alina Cynthia Dewi, S.Si, M.T

Penguji II


Dr. Ir. Muchamad Oktaviandri,

S.T, M.T, IPM, ASEAN Eng

Pelaksana Tugas (Plt.) Dekan

Fakultas Teknik


Ir. Nur Fajriah, S.T, M.T, IPM

Kepala Program Studi

Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 15 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

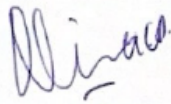
EVALUASI KINERJA USAHA PANGKALAN GAS DEASY YULIARTI DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* DAN *BUSINESS MODEL CANVAS*

Disusun oleh :

Naisha Shazfa Zahrania

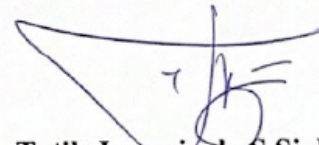
2110312077

Menyetujui,



Dr. Alina Cynthia Dewi, S.Si, M.T

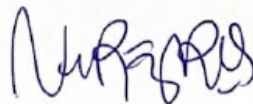
Pembimbing I



Tatik Juwariyah, S.Si, M.Si

Pembimbing II

Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T, M.T, IPM

Kepala Program Studi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Naisha Shazfa Zahrania

NIM : 2110312077

Program Studi : Teknik Industri

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Juli 2025

Yang Menyatakan,



(Naisha Shazfa Zahrania)

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naisha Shazfa Zahrania

NIM : 2110312077

Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul:

**“EVALUASI KINERJA USAHA PANGKALAN GAS DEASY YULIARTI
DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD*
DAN *BUSINESS MODEL CANVAS*”**

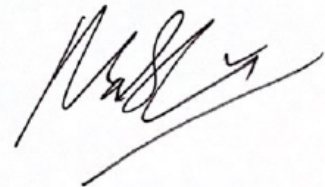
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 25 Juli 2025

Yang Menyatakan,



(Naisha Shazfa Zahrania)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas karunia-Nya telah melimpahkan rahmat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Usaha Pangkalan Gas Deasy Yulianti Dengan Metode *Balanced Scorecard* dan *Business Model Canvas*” dengan penuh kelancaran. Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program S1 Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta. Dalam penelitian dan penulisan tugas akhir ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan, bimbingan, dan dorongan yang diterima dari beberapa pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis, Ayah dan Bunda, yang telah membesarkan, memberikan kasih sayang melebihi apapun, doa yang tidak pernah terputus, memenuhi segala kebutuhan hidup, serta atas kesabarannya dalam mendidik dan membimbing penulis. Kakak Dira dan Alghi yang juga selalu memberikan *support* kepada penulis. Mochi yang selalu memberikan hiburan bagi penulis.
2. Bapak Dr. Muchamad Oktaviandri, ST, MT, IPM, ASEAN, Eng. selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T, M.T, IPM selaku Kepala Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Dr. Ir. Reda Rizal, M.Si, IPU, ASEAN, Eng. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, nasihat, pengetahuan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
5. Ibu Dr. Alina Cynthia Dewi, S.Si, M.T selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, nasihat, pengetahuan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
6. Ibu Tatik Juwariyah, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, nasihat, pengetahuan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
7. Teman-teman Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta Angkatan 2021 yang senantiasa memberikan dukungan serta bantuan.

8. Sahabat penulis sejak SMP, Keisha, Dara, Apang, dan Meng, yang sudah memberikan semangat, menemani manis pahitnya hidup dan mengajarkan apa artinya persahabatan.
9. Sahabat penulis sejak SMA, Addina, Hasna, dan Rizka yang sudah memberikan semangat, menemani manis pahitnya hidup dan mengajarkan apa artinya persahabatan.
10. Teman-teman Telkomsel, Nasya, Akhmal, Hanif, Chitra, Dhila, Yoga, dan Orly yang sudah memberikan semangat dan menemani hingga skripsi ini selesai di susun.
11. Terakhir, Muhammad Khalid Umardano, yang telah menemani penulis sejak awal penentuan topik dan lokasi penelitian, bimbingan, revisi, hingga sampai skripsi ini selesai disusun. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa, saran, perhatian dan kasih sayang kepada penulis. *I'm so glad our paths crossed, again.*

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun. Penulis juga berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca. Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan kebaikan terhadap apa yang kita lakukan.

Jakarta, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK	v
KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kinerja Perusahaan.....	16
2.3 Pengukuran Kinerja.....	17
2.4 Metode Pengukuran Kinerja	18
2.4.1 <i>Strategy Map</i>	18
2.4.2 <i>Analytic Hierarchy Process</i>	19
2.4.3 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	22
2.4.4 <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.4.4.1 Perspektif Finansial	26
2.4.4.2 Perspektif Pelanggan	27
2.4.4.3 Perspektif Bisnis Internal	28
2.4.4.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	30

2.5	<i>Business Model Canvas (BMC)</i>	31
BAB 3	METODE PENELITIAN	33
3.1	Tempat Penelitian	33
3.2	Topik Penelitian	33
3.3	Sumber Data	33
3.4	Tahapan Pengumpulan Data	34
3.5	Tahapan Pengolahan Data	34
3.6	Tahapan Analisis & Pembahasan	36
3.7	Tahapan Akhir	36
3.8	<i>Flowchart</i> Penelitian	36
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Profil Perusahaan	39
4.2	Visi dan Misi	40
4.3	Fasilitas dan Pelayanan	40
4.4	Perancangan <i>Strategy Map & Scorecard</i>	40
4.4.1	Penyusunan <i>Strategy Map</i>	41
4.4.2	Penyusunan <i>Scorecard</i>	43
4.5	Menentukan Bobot Untuk Perspektif & <i>Measure</i> Dengan AHP	47
4.5.1	Pembobotan <i>Measure</i> Finansial	51
4.5.2	Pembobotan <i>Measure</i> Pelanggan	56
4.5.3	Pembobotan <i>Measure</i> Bisnis Internal	61
4.5.4	Pembobotan <i>Measure</i> Pertumbuhan & Pembelajaran	67
4.6	Penentuan Realisasi & Pengukuran Kinerja	74
4.6.1	Realisasi & Pengukuran Perspektif Finansial	74
4.6.2	Realisasi & Pengukuran Perspektif Pelanggan	76
4.6.3	Realisasi & Pengukuran Perspektif Bisnis Internal	78
4.6.4	Realisasi & Pengukuran Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran	80
4.7	Target dan Kinerja Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	82
4.8	Saran Usulan Perbaikan Dengan <i>Business Model Canvas</i>	89
4.9	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	93
4.10	Implikasi Praktis	96
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran	104

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.2	Sistem <i>Traffic Light</i>	24
Tabel 4.1	<i>Scorecard</i> Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	43
Tabel 4.2	Hasil Rata-Rata Geometrik (<i>Geometric Mean</i>) Pembobotan Perspektif.....	48
Tabel 4.3	Normalisasi Matriks Pembobotan Perspektif.....	48
Tabel 4.4	Hasil Pembobotan Perspektif	49
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan CI & CR.....	51
Tabel 4.6	Hasil Bobot & Prioritas Perspektif.....	51
Tabel 4.7	Rata-Rata Geometrik (<i>Geometric Mean</i>) Pembobotan <i>Measure</i> Finansial	53
Tabel 4.8	Normalisasi Matriks Pembobotan <i>Measure</i> Finansial.....	53
Tabel 4.9	Hasil Pembobotan <i>Measure</i> Finansial.....	54
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan CI & CR <i>Measure</i> Finansial	56
Tabel 4.11	Hasil Bobot & Prioritas <i>Measure</i> Finansial	56
Tabel 4.12	Hasil Rata-Rata Geometrik (<i>Geometric Mean</i>) Pembobotan <i>Measure</i> Pelanggan	57
Tabel 4.13	Normalisasi Matriks Pembobotan <i>Measure</i> Pelanggan.....	58
Tabel 4.14	Hasil Pembobotan <i>Measure</i> Pelanggan.....	59
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan CI & CR <i>Measure</i> Pelanggan	60
Tabel 4.16	Hasil Bobot & Prioritas <i>Measure</i> Pelanggan	61
Tabel 4.17	Hasil Rata-Rata Geometrik (<i>Geometric Mean</i>) Pembobotan <i>Measure</i> Bisnis Internal.....	62
Tabel 4.18	Normalisasi Matriks Pembobotan <i>Measure</i> Bisnis Internal.....	63
Tabel 4.19	Hasil Pembobotan <i>Measure</i> Bisnis Internal	64
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan CI & CR <i>Measure</i> Bisnis Internal	66
Tabel 4.21	Hasil Bobot & Prioritas <i>Measure</i> Bisnis Internal.....	66
Tabel 4.22	Hasil Rata-Rata Geometrik (<i>Geometric Mean</i>) Pembobotan <i>Measure</i> Pertumbuhan & Pembelajaran.....	68

Tabel 4.23	Normalisasi Matriks Pembobotan <i>Measure</i> Pertumbuhan & Pembelajaran	68
Tabel 4.24	Hasil Pembobotan <i>Measure</i> Pertumbuhan & Pembelajaran	70
Tabel 4.25	Hasil Perhitungan CI & CR <i>Measure</i> Pertumbuhan & Pembelajaran	71
Tabel 4.26	Hasil Bobot & Prioritas <i>Measure</i> Pertumbuhan & Pembelajaran...	72
Tabel 4.27	Pendapatan dan Pengeluaran Pangkalan Gas Deasy Yuliarti periode Juni 2024-Mei 2025.....	74
Tabel 4.28	Data Pendapatan dan Biaya Operasional Per-Bulan Pangkalan Gas Deasy Yuliarti periode Juni 2024-Mei 2025	74
Tabel 4.29	Target dan Kinerja Perspektif Finansial	75
Tabel 4.30	Jumlah <i>Rating</i> Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	76
Tabel 4.31	Jumlah Keluhan Pangkalan Gas Deasy Yuliarti.....	77
Tabel 4.32	Jumlah Pelanggan <i>Repeat Order</i> Pangkalan Gas Deasy Yuliarti....	77
Tabel 4.33	Target dan Kinerja Perspektif Pelanggan	78
Tabel 4.34	Jumlah Penjualan Dalam 3 Bulan Terakhir.....	78
Tabel 4.35	Waktu Antar Per Pesanan Dalam 3 Bulan Terakhir.....	78
Tabel 4.36	Jumlah Transaksi Gagal	79
Tabel 4.37	Jumlah Pelanggan Baru	79
Tabel 4.38	Target dan Kinerja Perspektif Bisnis Internal	80
Tabel 4.39	Jumlah Mitra Baru 6 Bulan Terakhir	80
Tabel 4.40	Skor Karyawan	81
Tabel 4.41	Jumlah Kecelakaan Kerja Per-Tahun	81
Tabel 4.42	Target dan Kinerja Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran	82
Tabel 4.43	Rekapitulasi Target dan Kinerja Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	83
Tabel 4.44	Sistem <i>Traffic Light</i>	86
Tabel 4.45	Hasil <i>Traffic Light System</i> Per-Deskripsi	87
Tabel 4.46	Strategi <i>Business Model Canvas</i> Berdasarkan Hasil TLS Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik PDB Sektor Pengadaan Listrik dan Gas	2
Gambar 1.2 Grafik Persentase Penggunaan LPG	3
Gambar 1.3 Grafik Penjualan Pangkalan Gas Deasy Yuliarti Tahun 2021	3
Gambar 1.4 Grafik Penjualan Pangkalan Gas Deasy Yuliarti Tahun 2022	4
Gambar 1.5 Grafik Penjualan Pangkalan Gas Deasy Yuliarti Tahun 2023	4
Gambar 1.6 Grafik Penjualan Pangkalan Gas Deasy Yuliarti Tahun 2024	4
Gambar 1.7 Grafik Penjualan Pangkalan Gas Deasy Yuliarti Tahun 2025	5
Gambar 2.1 <i>Strategy Map</i>	19
Gambar 2.2 Level Hirarki AHP	20
Gambar 2.3 Gambar Contoh Tabel <i>Pairwise Comparison</i>	21
Gambar 2.4 Contoh Perhitungan Normalisasi	21
Gambar 2.5 Nilai Pembangkit Random	22
Gambar 2.6 Rantai Nilai BSC	28
Gambar 2.7 <i>Business Model Canvas</i>	32
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	37
Gambar 4.1 Kegiatan Operasional Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	39
Gambar 4.2 <i>Strategy Map</i> Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	42
Gambar 4.3 <i>QR Code</i> Hasil Kuesioner Pembobotan Perspektif	47
Gambar 4.4 <i>QR Code</i> Hasil Kuesioner <i>Measure</i> Finansial	52
Gambar 4.5 <i>QR Code</i> Hasil Kuesioner <i>Measure</i> Pelanggan	57
Gambar 4.6 <i>QR Code</i> Hasil Kuesioner <i>Measure</i> Bisnis Internal	62
Gambar 4.7 <i>QR Code</i> Hasil Kuesioner <i>Measure</i> Pertumbuhan & Pembelajaran	67
Gambar 4.8 Prioritas Perspektif & <i>Measure</i> Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	73
Gambar 4.9 <i>Business Model Canvas</i> Pangkalan Gas Deasy Yuliarti	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Rekapitulasi Wawancara
- Lampiran 2. Validasi KPI
- Lampiran 3. Kuesioner AHP
- Lampiran 4. Hasil Kuesioner AHP
- Lampiran 5. Data Finansial Usaha Pangkalan Gas Deasy Yuliarti
- Lampiran 6. Lembar Konsultasi Pembimbing