



**EVALUASI KINERJA PT MUKRINDO BERKAH
ADITAMA DENGAN METODE
BALANCED SCORECARD DAN *OMAX-TLS***

SKRIPSI

DIFA AZZAHRA

2210312053

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2026**



**EVALUASI KINERJA PT MUKRINDO BERKAH
ADITAMA DENGAN METODE
BALANCED SCORECARD DAN *OMAX-TLS***

SKRIPSI

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

DIFA AZZAHRA

2210312053

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2026**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Difa Azzahra

NIM : 2210312053

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja PT Mukrindo Berkah Aditama dengan Metode *Balanced Scorecard* dan *OMAX-TLS*

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.

Vina Sari Yosephine, S.T., M.Sc., Ph.D.

Penguji Utama

Intan Novita Dewi, S.T., M.T.

Penguji I



Dr. Eng. Ir. Teguh Firmansyah,

S.T., M.T., IPM

Dekan Fakultas Teknik

Hilmana Radhia Putera, S.Si., M.T.

Penguji II

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

Kepala Program Studi
Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 8 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

EVALUASI KINERJA PT MUKRINDO BERKAH ADITAMA DENGAN
METODE *BALANCED SCORECARD* DAN *OMAX-TLS*

Disusun oleh:

Difa Azzahra
2210312053

Menyetujui,



Hilmana Radhia Putera, S.Si., M.T.

Dosen Pembimbing I



Julin Arum Asih Nur Sarinindivanti,
S.T., M.Sc.

Dosen Pembimbing II

Mengetahui,



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

Ketua Program Studi S-1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Difa Azzahra
NIM : 2210312053
Program Studi : Teknik Industri

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

Jakarta, 8 Juli 2026

Yang Menyatakan,



(Difa Azzahra)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Difa Azzahra
NIM : 2210312053
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 PT MUKRINDO BERKAH ADITAMA DENGAN
METODE *BALANCED SCORECARD* DAN *OMAX-TLS*”

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 dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 8 Juli 2026

Yang Menyatakan,



(Difa Azzahra)

EVALUASI KINERJA PT MUKRINDO BERKAH ADITAMA DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* DAN *OMAX-TLS*

Difa Azzahra

ABSTRAK

PT Mukrindo Berkah Aditama merupakan perusahaan perdagangan penyedia bahan baku industri berbasis *Business-to-Business*. Evaluasi kinerja perusahaan selama ini masih berfokus pada aspek keuangan sehingga belum mampu menggambarkan kinerja organisasi secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan merancang dan mengevaluasi sistem pengukuran kinerja menggunakan integrasi *Balanced Scorecard (BSC)*, *Strategy Map*, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, dan *Objective Matrix–Traffic Light System (OMAX-TLS)*. Penelitian menghasilkan 13 sasaran strategis dan 13 *Key Performance Indicator (KPI)* yang disusun berdasarkan *BSC*. Hasil pembobotan *AHP* menunjukkan bahwa perspektif pelanggan memiliki bobot tertinggi sebesar 0,33, sedangkan *KPI* Tingkat Retensi Pelanggan menjadi indikator dengan bobot global tertinggi sebesar 0,19. Hasil pengukuran menggunakan *OMAX-TLS* menunjukkan nilai kinerja keseluruhan sebesar 4,64 yang berada pada kategori kuning. Perspektif keuangan memperoleh kategori hijau, sedangkan perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan masih berada pada kategori merah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dirancang mampu mengevaluasi kinerja secara komprehensif, menetapkan prioritas perbaikan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih objektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Analytical Hierarchy Process*, *Objective Matrix–Traffic Light System*

PERFORMANCE EVALUATION OF PT MUKRINDO BERKAH ADITAMA USING BALANCED SCORECARD AND OMAX-TLS

Difa Azzahra

ABSTRACT

PT Mukrindo Berkah Aditama is a trading company that supplies industrial raw materials based on a business-to-business model. The company's performance evaluation has so far been mainly focused on financial aspects, which has not fully reflected overall organizational performance. This study aims to design and evaluate a performance measurement system using an integrated approach of the Balanced Scorecard (BSC), Strategy Map, Analytical Hierarchy Process (AHP), and Objective Matrix–Traffic Light System (OMAX-TLS). The study produced 13 strategic objectives and 13 Key Performance Indicators (KPIs) developed based on the BSC framework. The AHP weighting results show that the customer perspective has the highest weight of 0,33, while the Customer Retention Rate KPI is the most important indicator with a global weight of 0,19. The OMAX-TLS measurement results indicate an overall performance score of 4,64, categorized as yellow. The financial perspective is categorized as green, while the customer perspective, internal business processes, and learning and growth perspectives are still in the red category. The results show that the developed system is able to provide a more comprehensive performance evaluation, establish priority areas for improvement, and support more objective and sustainable decision-making.

Keywords: *Performance Evaluation, Balanced Scorecard, Analytical Hierarchy Process, Objective Matrix–Traffic Light System*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Evaluasi Kinerja PT Mukrindo Berkah Aditama dengan Metode *Balanced Scorecard* dan *OMAX-TLS*" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, kesehatan, kekuatan, dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tiada henti kepada penulis.
3. Bapak Dr. Eng. Ir. Teguh Firmansyah, S.T., M.T., IPM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
4. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
5. Bapak Hilmana Radhia Putera, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Julin Arum Asih Nur Sarinindiyanti, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, serta masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik selama masa perkuliahan.

8. Bapak Tabroni selaku Direktur PT Mukrindo Berkah Aditama beserta seluruh karyawan PT Mukrindo Berkah Aditama yang telah memberikan izin, bantuan, dan kerja sama selama proses penelitian.
9. Teman-teman Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Angkatan 2022 yang telah memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan selama masa perkuliahan.
10. Seluruh sahabat Kontrakan CMS, Hobbit, dan Lenong Rempong, serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Diri sendiri, yang telah berjuang dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan semangat dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Teknik Industri, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kinerja Perusahaan	15
2.3 Pengukuran Kinerja	16
2.4 Metode Pengukuran Kinerja	17
2.4.1 <i>Key Performance Indicator</i>	17
2.4.2 <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.4.2.1 Perspektif Keuangan	20
2.4.2.2 Perspektif Pelanggan	21
2.4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	23

2.4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	24
2.4.2.5 <i>Strategy Map</i>	25
2.4.3 <i>SWOT Analysis</i>	27
2.4.4 <i>Analytic Hierarchy Process</i>	29
2.4.5 <i>Objective Matrix-Traffic Light System</i>	34
BAB 3 METODE PENELITIAN	38
3.1 Tahap Persiapan	38
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.1.2 Jenis Penelitian	38
3.2 Tahap Pengumpulan Data	38
3.2.1 Sumber Data	38
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.3 Responden Penelitian.....	40
3.3 Tahap Pengolahan Data	41
3.4 Tahap Hasil dan Pembahasan.....	43
3.5 Tahap Akhir.....	43
3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	43
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Profil Perusahaan	47
4.2 Perancangan <i>Strategy Map</i> dan <i>KPI</i>	48
4.2.1 Identifikasi Strategi.....	48
4.2.2 <i>Strategy Map</i>	50
4.2.3 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	53
4.3 Pembobotan Perspektif dan <i>KPI</i>	56
4.3.1 Bobot Perspektif	57
4.3.2 Bobot <i>KPI</i>	61
4.3.2.1 <i>KPI</i> Keuangan	61
4.3.2.2 <i>KPI</i> Pelanggan.....	64
4.3.2.3 <i>KPI</i> Proses Bisnis Internal.....	68
4.3.2.4 <i>KPI</i> Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	72
4.3.2.5 Bobot Global <i>KPI</i>	76

4.4 Pengukuran Kinerja Perusahaan	78
4.4.1 Perspektif Keuangan	80
4.4.2 Perspektif Pelanggan	82
4.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	83
4.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	85
4.4.5 Total Kinerja	86
4.5 Usulan Perbaikan	87
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Pengurangan Pelanggan (<i>Churn Rate</i>)	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2 Skala Fundamental.....	31
Tabel 2.3 Matriks Perbandingan Berpasangan	32
Tabel 2.4 <i>Average random consistency index (RI)</i>	33
Tabel 2.5 Kinerja Penilaian <i>Traffic Light System (TLS)</i>	36
Tabel 4.1 Matriks <i>SWOT</i> PT Mukrindo Berkah Aditama.....	49
Tabel 4.2 Sasaran Strategis Perusahaan Berdasarkan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	51
Tabel 4.3 <i>KPI</i> PT Mukrindo Berkah Aditama	54
Tabel 4.4 Data Rekapitulasi Hasil Kuesioner Perspektif <i>BSC</i>	57
Tabel 4.5 <i>Comparison Matrix</i> Perspektif <i>BSC</i>	58
Tabel 4.6 Normalisasi dan Pengujian Konsistensi Perspektif <i>BSC</i>	59
Tabel 4.7 Hasil Bobot dan Prioritas Perspektif <i>BSC</i>	60
Tabel 4.8 Data Rekapitulasi Hasil Kuesioner <i>KPI</i> Keuangan	61
Tabel 4.9 <i>Comparison Matrix KPI</i> Keuangan	62
Tabel 4.10 Normalisasi dan Pengujian Konsistensi <i>KPI</i> Keuangan.....	63
Tabel 4.11 Hasil Bobot dan Prioritas <i>KPI</i> Keuangan	64
Tabel 4.12 Data Rekapitulasi Hasil Kuesioner <i>KPI</i> Pelanggan.....	65
Tabel 4.13 <i>Comparison Matrix KPI</i> Pelanggan.....	66
Tabel 4.14 Normalisasi dan Pengujian Konsistensi <i>KPI</i> Pelanggan	66
Tabel 4.15 Hasil Bobot dan Prioritas <i>KPI</i> Pelanggan.....	67
Tabel 4.16 Data Rekapitulasi Hasil Kuesioner <i>KPI</i> Proses Bisnis Internal.....	69
Tabel 4.17 <i>Comparison Matrix KPI</i> Proses Bisnis Internal	70
Tabel 4.18 Normalisasi dan Pengujian Konsistensi <i>KPI</i> Proses Bisnis Internal ..	70
Tabel 4.19 Hasil Bobot dan Prioritas <i>KPI</i> Proses Bisnis Internal	71
Tabel 4.20 Data Rekapitulasi Hasil Kuesioner <i>KPI</i> Pembelajaran dan Pertumbuhan	73
Tabel 4.21 <i>Comparison Matrix KPI</i> Pembelajaran dan Pertumbuhan	73

Tabel 4.22 Normalisasi dan Pengujian Konsistensi KPI Pembelajaran dan Pertumbuhan	74
Tabel 4.23 Hasil Bobot dan Prioritas <i>KPI</i> Pelanggan.....	75
Tabel 4.24 Rekapitulasi Bobot Global <i>KPI</i>	77
Tabel 4.25 Data Kinerja dan Target <i>KPI</i>	79
Tabel 4.26 <i>Scoring System OMAX-TLS</i> Perspektif Keuangan	81
Tabel 4.27 <i>Scoring System OMAX-TLS</i> Perspektif Pelanggan	83
Tabel 4.28 <i>Scoring System OMAX-TLS</i> Perspektif Proses Bisnis Internal.....	84
Tabel 4.29 <i>Scoring System OMAX-TLS</i> Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	85
Tabel 4.30 Total Kinerja PT Mukrindo Berkah Aditama.....	86
Tabel 4.31 Usulan Perbaikan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Indeks Manufaktur Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Grafik Pendapatan Perusahaan Tahun 2022–2024	2
Gambar 1.3 Tren Jumlah Order Pelanggan dan <i>Growth Rate</i> Perusahaan Tahun 2022–2025	3
Gambar 2.1 <i>Balanced Scorecard Model</i>	19
Gambar 2.2 Struktur Peta Strategi	27
Gambar 2.3 Hierarki Tiga Tingkat.....	30
Gambar 2.4 Skema Penilaian <i>OMAX</i>	35
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	44
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	45
Gambar 4.1 Logo PT Mukrindo Berkah Aditama	47
Gambar 4.2 <i>Strategy Map</i> (Peta Strategi) PT Mukrindo Berkah Aditama	52
Gambar 4.3 Struktur Hierarki <i>KPI</i> PT Mukrindo Berkah Aditama.....	56

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 <i>Geometric Mean (Geomean)</i>	32
Rumus 2.2 Persamaan Eigen pada Matriks Perbandingan Berpasangan	33
Rumus 2.3 Normalisasi Matriks Perbandingan Berpasangan	33
Rumus 2.4 Perhitungan <i>Priority Vector</i> (w).....	33
Rumus 2.5 Perhitungan Nilai Eigen Maksimum (λ_{max}).....	33
Rumus 2.6 Perhitungan <i>Consistency Index</i> (CI)	33
Rumus 2.7 Perhitungan <i>Consistency Ratio</i> (CR)	33
Rumus 2.8 Perhitungan Interpolasi Linier	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner *AHP*

Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner *AHP*

Lampiran 3. Lembar Validasi Data Penelitian Skripsi

Lampiran 4. Data Internal Perusahaan Tahun 2022–2025

Lampiran 5. Pengolahan Data Kinerja Perusahaan Tahun 2023–2025

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian