

**LAPORAN KERJA PRAKTIK
DI PT MITRA INOVASI PRIMA INDONESIA**



Disusun oleh:

Nama: Felichia Elizabeth Kurniawati

NRP: 5303022003

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa laporan kerja praktik dengan judul "PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD DI PT X" ini benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain. Baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan kerja praktik ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka kami sadar dan menerima konsekuensi bahwa laporan kerja praktek ini tidak dapat digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 5 Januari 2026

Yang menyatakan,



Felichia Elizabeth Kurniawati

NRP. 5303022003

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kerja Praktek di PT Mitra Inovasi Prima Indonesia (OSCM Indonesia), City of Tomorrow, UG Floor, UB 05/25 Jl. Ahmad Yani No.288, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Surabaya, tanggal 16 Juni 2025 sampai dengan 16 Juli 2025 telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Felichia Elizabeth Kurniawati

NRP : 5303022003

Telah menyelesaikan sebagian kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 5 Januari 2026

Pembimbing Perusahaan



Angie Cheryle Bahari, S.T.

Dosen Pembimbing

Ir. Dian Trihastuti, ST., M.Eng.,

Ph.D., CSCM., IPM

NIK. 531.20.1222

Ketua Program Studi Teknik Industri

Ir. Dian Trihastuti, ST., M.Eng., Ph.D., CSCM., IPM

NIK. 531.20.1222

SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK



OSCM INDONESIA

City of Tomorrow, UG Floor, UB 05/25, Jl. Ahmad Yani No.288, Dukuh Menanggal, Kec.
Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60234
HP: +62 853-3659-8998, Email: oscm.indonesia1@gmail.com

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Widya Mandala Surabaya
Jl. Kalijudan 37 Surabaya

Dok. No.: 005/2025/001

Dengan hormat,

Memperhatikan surat permohonan ijin kerja praktik no. 0857/WM05/Q/2023 yang telah diajukan kepada kami, maka dengan ini kami beritahukan:

1. Permohonan tersebut dapat kami setujui
2. Mahasiswa yang diterima, yaitu:
Nama : Felichia Elizabeth Kurniawati
Alamat : Jl. Sidotopo Sekolahan II No. 34, Surabaya
NRP : 5303022003
Mahasiswa : Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Jadwal kerja praktik dimulai tanggal 16 Juni s/d 16 Juli 2025
4. Penempatan kerja praktik di kantor OSCM Indonesia & GInI Indonesia Center Kota Surabaya sebagai Data Analytics Intern.
5. Dalam pelaksanaan kerja praktik, mahasiswa wajib mematuhi tata tertib perusahaan

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 05 Juni 2025

Hormat kami,

Angie Cheryle Bahari, S.T.
HR & Operational Manager

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN KERJA PRAKTIK

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Felichia Elizabeth Kurniawati

NRP : 5303022003

Menyetujui Laporan Kerja Praktik saya dengan judul “Pengukuran Kinerja di PT X Menggunakan *Balanced Scorecard*” untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Kerja Praktik ini saya buat dengan sebenar - benarnya

Surabaya, 5 Januari 2026

Yang menyatakan,



Felichia Elizabeth Kurniawati

NRP. 5303022003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kemurahan, dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan dan Laporan Kerja Praktik dengan judul “Pengukuran Kinerja di PT X Menggunakan *Balanced Scorecard*” di PT Mitra Inovasi Prima Indonesia (OSCM Indonesia) dengan baik. Laporan kerja praktek ini disusun sebagai hasil kerja praktik yang telah dilakukan.

Penyelesaian laporan kerja praktik ini tidak dapat berhasil tanpa adanya bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami selaku penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan sepanjang proses penulisan laporan kerja praktik hingga selesai. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih antara lain kepada:

1. Ibu Ir. Dian Trihastuti, ST., M.Eng., Ph.D.,CSCM., IPM, selaku Dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, motivasi, dan masukan yang diberikan selama penyusunan laporan kerja praktik berlangsung hingga terselesaikannya laporan kerja praktik ini.
2. Kak Angie Cheryle Bahari, S.T. dan Kak Nicky Alexander Liauwinary, S.T., selaku pembimbing lapangan di OSCM yang telah memberikan arahan, ilmu, pengalaman, serta meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis selama kegiatan kerja praktik berlangsung.
3. Ayah, Ibu, dan kakak-kakak dari penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan doa secara tulus selama pengerjaan laporan kerja praktik hingga terselesaikannya laporan kerja praktik.
4. Seluruh rekan-rekan Teknik Industri angkatan 2022 atas dukungan, bantuan, dan motivasi yang diberikan selama pengerjaan laporan kerja praktik.
5. Serta pihak-pihak lain yang tidak disebutkan satu-persatu oleh penulis yang telah membantu serta memberikan doa dalam penyelesaian laporan kerja praktik.

Dalam penulisan Laporan Kerja Praktik ini, akan pasti ada kekurangan dan keterbatasan yang terdapat. Oleh karena itu, diperlukannya kritik dan saran yang dapat digunakan untuk menyempurnakan Laporan Kerja Praktik ini. Penulis berharap bahwa hasil dari Laporan Kerja Praktik ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 5 Januari 2026

Penulis,



Felichia Elizabeth Kurniawati

NRP. 5303022003

ABSTRAK

Laporan kerja praktik ini bertujuan untuk melakukan pengukuran dan evaluasi kinerja perusahaan pada PT X sebagai *retailer* aksesoris *gadget* dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC). Perusahaan memerlukan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif agar mampu menilai pencapaian strategi secara menyeluruh, tidak hanya dari aspek keuangan, tetapi juga nonkeuangan. Metode BSC digunakan untuk mengukur kinerja melalui empat perspektif, yaitu *Financial*, *Customer*, *Internal Business Process*, serta *Learning and Growth*. Penentuan bobot perspektif dan *Key Performance Indicator* (KPI) dilakukan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), sedangkan penyetaraan skala penilaian kinerja dilakukan dengan normalisasi *Snorm de Boer*. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa perspektif *Internal Business Process* memiliki kinerja terbaik, sementara perspektif *Customer* menjadi perspektif dengan kinerja terendah sehingga memerlukan prioritas perbaikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja secara berkelanjutan dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Kata Kunci : Pengukuran kinerja, *Balanced Scorecard*, KPI, AHP, *Snorm de Boer*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN.....	v
KERJA PRAKTIK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktik.....	2
1.4 Uraian Kegiatan Kerja Praktik	2
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	4
2.1 Deskripsi Perusahaan	4
2.1.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.2 Lokasi Cabang Toko.....	5
2.2 Manajemen Perusahaan.....	6
2.2.1 Visi Perusahaan	6
2.2.2 Misi Perusahaan	6
2.2.3 Nilai Dasar	6
2.2.4 Struktur Organisasi.....	8
2.2.5 Jam Kerja	12
BAB III TINJAUAN SISTEM PERUSAHAAN.....	13
3.1 Proses Kerja Perusahaan	13
3.2 Produk Perusahaan	16
BAB IV TUGAS KHUSUS KERJA PRAKTIK.....	28

4.1	Pendahuluan Tugas Khusus	28
4.1.1	Latar Belakang	28
4.1.2	Rumusan Masalah	29
4.1.3	Tujuan.....	30
4.1.4	Batasan Masalah.....	30
4.1.5	Sistematika Penulisan	30
4.2	Landasan Teori	31
4.2.1	Pengukuran Kinerja.....	31
4.2.2	Balanced Scorecard.....	32
4.2.3	Penelitian Terdahulu.....	43
4.3	Metode Penelitian.....	44
4.3.1	Studi Literatur	45
4.3.2	Pengumpulan Data	46
4.3.3	Identifikasi Strategi dan KPI pada 4 Perspektif BSC.....	46
4.3.4	Identifikasi KPI pada 4 Perspektif BSC.....	46
4.3.5	Normalisasi Data dengan Snorm de Boer	46
4.3.6	Pengukuran dan Analisis Kinerja	47
4.3.7	Kesimpulan dan Saran.....	47
4.4	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	47
4.4.1	Pengumpulan Data	47
4.4.2	Pengolahan Data.....	55
4.5	Analisis.....	58
4.5.1	Analisis Kinerja Akhir.....	58
4.5.2	Analisis Kinerja Per KPI.....	60
4.6	Penutup.....	62
4.6.1	Kesimpulan	62
4.6.2	Saran.....	62
	DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Perbedaan Pelaporan Pengendalian dan Pelaporan Strategis	35
Tabel 4.2 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 4.3 Hubungan Antara Strategi dan KPI	51
Tabel 4.4 KPI Perspektif Keuangan	51
Tabel 4.5 KPI Perspektif Pelanggan	52
Tabel 4.6 KPI Perspektif Proses Bisnis Internal.....	52
Tabel 4.7 KPI Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	53
Tabel 4.8 Data Historis Pencapaian Kinerja KPI (Periode Februari 2025 – September 2025)	54
Tabel 4.9 Hasil Pembobotan Perspektif dan KPI Menggunakan AHP.....	56
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Normalisasi Snorm De Boer	57
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Kinerja Akhir.....	58
Tabel 4.12 Saran Perbaikan Perspektif <i>Customer</i>	60
Tabel 4.13 Selisih Target dan Rata-Rata Capaian KPI	60
Tabel 4.14 Saran Perbaikan KPI per Perspektif	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. X.....	8
Gambar 2.2 Struktur organisasi Departemen <i>Merchandising</i>	10
Gambar 3.1 Proses Kerja Departemen <i>Merchandising</i>	13
Gambar 3.2 Proses Kerja Departemen <i>Merchandising</i> (lanjutan).....	14
Gambar 3.3 Proses Kerja Departemen <i>Merchandising</i> (lanjutan).....	15
Gambar 3.4 Diagram Aliran Barang	15
Gambar 3.5 <i>Family</i> Anti Gores	16
Gambar 3.6 <i>Family</i> Baterai	16
Gambar 3.7 <i>Family Case</i>	17
Gambar 3.8 <i>Family</i> Kabel	18
Gambar 3.9 <i>Family Charger</i>	19
Gambar 3.10 <i>Family Powerbank</i>	19
Gambar 3.11 <i>Family Microphone</i>	20
Gambar 3.12 <i>Family Speaker</i>	20
Gambar 3.13 <i>Family Headset Earphone</i>	21
Gambar 3.14 <i>Family Headphone</i>	21
Gambar 3.15 <i>Family</i> Perangkat Komputer	22
Gambar 3.16 <i>Family Stand Holder</i>	22
Gambar 3.17 <i>Family Sparepart</i> (suku cadang).....	23
Gambar 3.18 <i>Family Tools</i>	24
Gambar 3.19 <i>Family</i> Aksesoris	24
Gambar 3.20 <i>Family Beauty</i> Aksesoris.....	25
Gambar 3.21 <i>Family Stationary</i>	25
Gambar 3.22 <i>Family Housing Parts</i>	26
Gambar 3.23 <i>Family</i> Fleksibel	26
Gambar 3.24 <i>Family LCD</i>	27
Gambar 4.1 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi dan Misi Perusahaan .	34
Gambar 4.2 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Pemikiran Strategis	34
Gambar 4.3 Flowchart Metode Penelitian.....	45
Gambar 4.4 Visi, Misi, dan Strategi	48

Gambar 4.5 Tren Kinerja Akhir	58
--	----