



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAPORAN SKRIPSI TERAPAN



### ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PEMEGANG SAHAM PT NINDYA BETON PERIODE 2018-2020

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan  
Manajemen Keuangan

**Disusun Oleh:**  
**FANNY RESTU ANINDI**  
**NIM. 4417070055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN**  
**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN**  
**JURUSAN AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**AGUSTUS 2021**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Fanny Restu Anindi

NIM : 4417070055

Tanda Tangan :

Tanggal : 27 Agustus 2021



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fanny Restu Anindi  
NIM : 4417070055  
Program Studi : Manajemen Keuangan  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kinerja Perusahaan PT Nindya Beton  
Periode 2018-2020 dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pemegang Saham  
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Fathir Ashfath, S.E., MM. (  )  
Anggota Penguji : Ali Masjono Muchtar, S.E., MBIT. (  )

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 10 September 2021

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.  
NIP: 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Fanny Restu Anindi  
Nomor Induk Mahasiswa : 4417070055  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Manajemen Keuangan  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kinerja Perusahaan PT Nindya Beton  
Periode 2018-2020 dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pemegang Saham.

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Ali Masjono Muchtar, S.E., MBIT.  
NIP. 195909211989031002

Anis Wahyu Intan Maris, S.E., M.SM.  
NIP. 19870922219032008

Ketua Program Studi

Anis Wahyu Intan Maris, S.E., MSM.  
NIP. 19870922219032008

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya, sehingga dapat selesai penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa dijunjungkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat. Rasa bersyukur atas penyelesaian skripsi dengan judul “*Analisis Kinerja Perusahaan PT Nindya Beton Periode 2018-2020 dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pemegang Saham*”.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi tugas akademis dan syarat menyelesaikan pendidikan dari Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Keuangan. Menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak, sehingga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. SC. H. Zainal Nur Arifin, Dipi-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Ibu Anis Wahyu Intan Maris, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Ali Masjono Muchtar, S.E., MBIT dan Ibu Anis Wahyu Intan Maris, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberi dukungan, bimbingan, dan arahan selama proses penyusunan skripsi.
5. Segenap dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran bermanfaat selama menjalani perkuliahan.
6. Seluruh anggota keluarga, terutama kedua orang tua yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan penuh selama proses penulisan skripsi ini.
7. Muhammad Ghazian Akbar, selaku teman hidup yang selalu menolong



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan selalu ada untuk penulis.

8. Amirah, Aura, Mercy, Reiska, Salma dan teman-teman UIH Cantik selaku teman seperjuangan selama perkuliahan dan selalu mendengarkan keluh kesah selama penyusunan skripsi, serta memberikan dukungan penuh selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
9. Della, Leoni, Sellia yang kerap sangat membantu memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Keuangan angkatan 2017 terutama MK 8B, yang senantiasa membantu dan berbagi dalam berbagai kondisi selama masa perkuliahan sampai skripsi ini selesai.
11. Teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2017 yang telah menjadi tempat pengembangan diri dan berbagi dalam berbagai hal selama masa perkuliahan.
12. Segenap pihak terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times*

Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki kekurangan karena keterbatasan kemampuan yang dipahami. Oleh karena itu, diharapkan kritik serta saran yang membangun untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik dalam skripsi ini. Skripsi ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pembaca, maupun pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 13 Agustus 2021

Fanny Restu Anindi  
NIM. 44170700



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fanny Restu Anindi

NIM : 4417070055

Program Studi : Manajemen Keuangan

Jurusan : Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (Non-exclusive Royalty- Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Analisis Kinerja Perusahaan PT Nindya Beton Periode 2018-2020 dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pemegang Saham”**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, 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 : 10 September

2021

Yang menyatakan

Fanny Restu Anindi



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja PT Nindya Beton periode 2017-2020 dalam upaya meningkatkan kepercayaan pemegang saham dilihat dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pengembangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, dimana terdiri dari 47 karyawan PT Nindya Beton. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah dokumentasi, kuesioner dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan menggunakan konsep *balanced scorecard*.

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan yang dilakukan dengan konsep *balanced scorecard* menghasilkan total pengukuran kinerja yang kurang baik. Perspektif keuangan kurang, dilihat dari nilai rata-rata ROI -6.3%, ROCE -18.2%, dan nilai EVA Rp 9.918.982. Perspektif pelanggan kurang baik, namun tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan tanggapan positif >50%. Perspektif proses bisnis internal baik, dilihat dari proses inovasi, operasi dan layanan purna jual terindikasi baik. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan baik, dilihat dari kepuasan karyawan, kapabilitas informasi, serta motivasi, pemberdayaan dan keselarasan memiliki nilai tanggapan positif >50%, namun pada retensi karyawan dan produktivitas karyawan menunjukkan angka negatif. Dari hasil analisis perspektif-perspektif tersebut, menunjukkan bahwa kinerja perusahaan yang kurang baik, akan tetapi itu tidak menurunkan tingkat kepercayaan pemegang saham PT Nindya Beton karena PT PPA memiliki keyakinan yang cukup kuat untuk PT Nindya Beton karena PT Nindya Beton selama tiga tahun terakhir pemenang tender proyek yang menjadi fokus infrastruktur pemerintah yang dapat membentuk pasar potensial Beton PT Nindya.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Kata Kunci:** *Balanced scorecard*, kinerja perusahaan, perspektif keuangan, perspektif Pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan Pertumbuhan.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the performance of the PT Nindya Beton period 2017-2020 to increase the confidence of shareholders viewed from the perspectives of financial, customer, internal business process, and growth and development. This type of research is descriptive research with qualitative and quantitative approaches. The type of data used is primary and secondary data. The sampling technique used is a saturated sample, which consists of 47 employees of PT Nindya Concrete. Data collection techniques used is documents, questionnaire, and interview. Methods of data analysis used using the concept of the balanced scorecard.*

*Based on the results of data analysis, this study shows that the performance of a company is done with the concept of the balanced scorecard yielding a total measurement of performance is less good. The financial perspective is less, seen from the average value of the ROI -6.3%, ROCE -18.2%, and the value of the EVA > 0. The customer perspective is not good, but the level of customer satisfaction shows a positive response of >50%. Internal business process perspective, better, seen from the process of innovation, operation and after-sales service indicated better. Learning and growth perspective better, seen from the employee satisfaction, capability information, as well as the motivation, empowerment and alignment, has a value of positive response >50%, but in employee retention and productivity employees show a negative number. The results of the analysis of the perspectives, showing that the performance of less good companies, but it does not lower the level of confidence of shareholders of PT Nindya Beton PT PPA because PT PPA has a confidence that is strong enough to PT Nindya Beton. After all, PT Nindya Beton during the last three years winning project tenders placed to form a potential market of PT Nindya Concrete.*

**Keywords:** *Balanced scorecard, the performance of the company, the financial perspective, Customer perspective, internal business process perspective, learning and Growth perspective.*

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penulisan.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kinerja Perusahaan.....	11
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	11
2.1.2 Pengertian Penilaian Kinerja.....	11
2.1.3 Sistem Penilaian Kinerja.....	13
2.1.4 <i>Balance Scorecard</i> .....	14
2.1.4.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard</i> .....	14
2.1.4.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian.....	30
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.4.1 Jenis Data.....	33
3.4.1.1. Data Kualitatif.....	33
3.4.1.2. Data Kuantitatif.....	33
3.4.2 Sumber Data.....	39
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	40
3.6 Metode Analisa Data.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1.Perspektif Keuangan.....	43
4.1.2.Perspektif Pelanggan.....	45
4.1.3.Perspektif Proses Bisnis Internal.....	48
4.1.4.Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	51
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.3 Implikasi Penelitian.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Captive Market PT Nindya Karya.....	6
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	29
Gambar 3. 2 Konsep Balanced Scorecard.....	41
Gambar 4. 1 Hasil Pengukuran Perspektif Pelanggan PT Nindya Beton Periode 2018-2020	45
Gambar 4. 2 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan PT Nindya Beton Periode 2018-2020.....	46
Gambar 4. 3 Hasil Data Klaim Pelanggan PT Nindya Beton Periode 2018-2020.....	51
Gambar 4. 4 Hasil Pengukuran Retensi Karyawan PT Nindya Beton Periode 2018-2020.....	52

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. 2 Perbedaan ukuran yang diteliti.....	26
Tabel 3. 1 Tabel Jumlah Karyawan PT Nindya Beton.....	31
Tabel 3. 2 Pengukuran Perspektif Pelanggan.....	39
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Perspektif Keuangan PT Nindya Beton Periode 2017-2020.....	43
Tabel 4. 2 Hasil Pengukuran Produktivitas Karyawan PT Nindya Beton Periode 2018-2020.....	53
Tabel 4. 3 Draft Kuesioner Dimensi Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 4 Hasil Pengukuran Dimensi Pekerjaan.....	54
Tabel 4. 5 Draft Kuesioner Dimensi Gaji.....	54
Tabel 4. 6 Hasil Pengukuran Dimensi Gaji.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Pengukuran Dimensi Hubungan Kerja.....	55
Tabel 4. 9 Draft Kuesioner Dimensi Fasilitas dan Kenyamanan.....	56
Tabel 4. 10 Hasil Pengukuran Dimensi Fasilitas dan Kenyamanan.....	56
Tabel 4. 11 Draft Kuesioner Kapabilitas Sistem Informasi.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Pengukuran Kapabilitas Sistem Informasi.....	57
Tabel 4. 13 Draft Kuesioner Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan.....	58
Tabel 4. 14 Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard.....	59



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan.....	75
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kapabilitas Sistem Informasi.....	77
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan.....	79
Lampiran 4. Hasil Verbatim Wawancara.....	81
Lampiran 5. Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	88
Lampiran 6. Data Kuesioner Kapabilitas Sistem Informasi.....	89
Lampiran 7. Data Kuesioner Motivasi, Keselarasan dan Pemberdayaan.....	90

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengaruh globalisasi dalam dunia industri yang saat ini telah menyebabkan persaingan bisnis yang kian meningkat setiap tahunnya. Fenomena tersebut memicu terjadinya persaingan yang ketat dan kompetitif antar perusahaan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan dituntut harus berkembang dan berusaha sekuat mungkin untuk dapat bertahan. Tidaklah mudah dalam menjalankan proses itu. Perusahaan juga tidak selalu berjalan dengan baik. Maka dari itu, pengukuran kinerja perusahaan menjadi suatu hal yang penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan. Hal ini dilakukan untuk dapat mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi pada umumnya memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam usaha untuk memenuhi kepentingan para anggotanya, terutama untuk kepercayaan pemegang sahamnya. Kepercayaan pemegang saham merupakan hal penting bagi sebuah perusahaan. Secara umum, pemegang saham akan mengharapkan tingkat tingkat pengembalian yang tinggi dari investasi yang dilakukannya. Membangun dan mengelola kepercayaan pemegang saham bukanlah sesuatu yang mudah. Dalam prosesnya, diperlukan kemampuan untuk mengelola kinerja perusahaan yang baik untuk dapat membangun optimisme pemegang saham. Jika pemegang saham menerima pengembalian sesuai dengan yang diharapkan maka pemegang saham akan optimis di masa depan pada perusahaan saham tersebut tetapi jika harapan mereka tidak terpenuhi maka mereka tidak akan menginvestasikan uang mereka pada perusahaan tersebut (Magnuson, 2011). Pemegang saham yang optimis akan termotivasi dalam keputusan investasi dengan berpikir positif

tentang masa depan mereka dan percaya bahwa investasi akan memberikan hasil positif dimasa depan (Schmitt et al, 2013).

Penilaian kinerja dapat mendeteksi kekurangan atau kelemahan perusahaan, oleh karenanya, penilaian kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha yang dapat mengetahui efektivitas dari penetapan suatu strategi dan penerapannya yang bisa mewujudkan cita-cita perusahaan serta pemegang saham. Peningkatan kinerja suatu perusahaan harus berdampak pada peningkatan kinerja keuangan, maka sudah selayaknya pandangan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang bukan saja dipandang dari sisi keuangan saja tetapi juga non keuangan seperti proses bisnis internal, kapabilitas dan komitmen personelnnya (Srimindarti, 2004: 212). Pengukuran kinerja yang berfokus pada aspek keuangan dan kurang memperhatikan aspek kinerja dari segi non keuangan. Sedangkan pengukuran kinerja yang diukur dari aspek keuangan belum mampu mencerminkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kinerja perusahaan, salah satu yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah Metode *Balance Scorecard* (BSC). Mengatasi keterbatasan yang muncul, guru besar akuntansi dari *Harvard Business School*, Robert S. Kaplan dan Presiden dari *Renaissance Solutions, Inc.*, David P. Norton (1996), mencoba melakukan pendekatan yang mengukur kinerja bisnis dengan mempertimbangkan empat aspek yaitu: perspektif finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Melalui pengukuran keempat perspektif itu, manajemen perusahaan akan lebih mudah untuk mengukur kinerja dari unit bisnis saat ini dengan tetap mempertimbangkan kepentingan masa depan, mengukur apa yang telah diinvestasikan dalam pengembangan sumber daya manusia, sistem dan prosedur demi perbaikan kinerja di masa datang, serta memungkinkan untuk menilai *intangible asset* seperti kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan nama perusahaan itu sendiri. Ukuran-ukuran pada masing-masing perspektif harus diseimbangkan antara ukuran *output* dan ukuran kepastian (penggerak kinerja), antara ukuran-ukuran objektif dan subjektif, antara ukuran internal dan eksternal, dan ukuran keuangan dan non keuangan (Hansen dan Mowen, 2004).

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pembangunan infrastruktur merupakan salah satu roda penggerak perekonomian Bangsa Indonesia. Pembangunan infrastruktur secara terencana dan terpadu tidak saja merupakan tolok ukur keberhasilan pembangunan secara keseluruhan namun juga menciptakan lapangan kerja dan mempercepat pengembangan wilayah serta distribusi dan mobilisasi kegiatan ekonomi lainnya. RPJMN 2020-2024 merupakan titik tolak untuk mencapai sasaran Visi Indonesia 2045 yaitu Indonesia Maju. Untuk itu, penguatan proses transformasi ekonomi dalam rangka mencapai tujuan pembangunan tahun 2045 menjadi fokus utama dalam rangka pencapaian infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, layanan publik, serta kesejahteraan rakyat yang lebih baik. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 menyatakan bahwa pembangunan infrastruktur tetap menjadi prioritas pemerintah untuk mendukung ekspansi ekonomi dan pertumbuhan inklusif dengan pertumbuhan sebesar 5.83%- 6.15%.

Dalam pembangunan infrastruktur, pasti dibutuhkan produk beton *precast* maupun *readymix* sebagai pondasi atau kerangka dari suatu bangunan. Oleh karena itu, pertumbuhan sektor konstruksi akan meningkat karena menjadi salah satu sasaran strategis pemerintah dalam RJP MN 2020- 2024. Menurut *Concrete Show East Asia* menyebutkan bahwa pasar konstruksi Indonesia menyumbang kontribusi 60%-70% di Asia Tenggara. Konstruksi beton Indonesia sendiri menyumbang kontribusi sebesar 40%. Dan menurut Asosiasi Perusahaan Pracetak dan Prategang Indonesia, kapasitas beton pracetak setiap tahunnya menunjukkan tren peningkatan hingga 50% setiap tahunnya. Pertumbuhan pasar beton pracetak global menurut *Precast Concrete Market Size, Share, Industry Report 2020-2027*, diperkirakan akan terus terus meroket dalam periode tujuh ke depan.

PT Nindya Beton adalah salah satu perusahaan BUMN karya jasa industri beton dan *precast* yang sangat berpengaruh dalam perkembangan infrastruktur di Indonesia. PT Nindya Beton merupakan salah satu perusahaan BUMN Karya industri yang memenangkan tender-tender infrastruktur pemerintah di sektor ekonomi dan konektivitas, dimana hal tersebut merupakan sasaran pembangunan pemerintah dalam jangka menengah. PT Nindya Beton memenangkan tender

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

jalan tol Trans Sumatera Padang-Sicincin, jalan tol PAKB tahap II, pembangunan rumah tinggal di Salatiga, pembangunan Gedung Bank Indonesia di Sulawesi, pembangunan pabrik kelapa sawit, pembangunan pabrik Kimia Farma di Kawasan industri Cikarang, pembangunan rest area KM 456 Semarang, pembangunan kampus Politeknik, pembangunan Aprot LANUD, bendungan Sadawarna, modernisasi irigasi, dsb. Proyek-proyek tsb termasuk proyek-proyek yang dijadikan perhatian pembangunan oleh pemerintah, maka PT Nindya Beton mempunyai peluang besar untuk mendapatkan kontrak dari pemerintah yang pembiayaannya berasal dari APBN, APBD, atau BUMN/BUMD dengan nilai kontrak kurang dari Rp 100 Miliar sesuai dengan kualifikasi PT Nindya Beton berdasarkan Sertifikat Badan Usaha pada saat ini yaitu kualifikasi menengah ([www.bappenas.go.id](http://www.bappenas.go.id)). PT Nindya Beton dengan perusahaan yang setara yaitu PT Hakaaston. PT Hakaaston yang merupakan anak usaha dari PT Utama Karya, ternyata selama ini men-supply kebutuhan beton dari induk usaha PT Nindya Beton yaitu PT Nindya Karya. Jadi, PT Nindya Beton sebagai anak usaha PT Nindya Karya tidak diikuti sertakan dalam penyaluran produk beton yang dimiliki, tetapi PT Nindya Karya malah memasok dari PT Hakaaston. Berdasarkan data dari PEFINDO, struktur permodalan PT Hakaaston agresif, proteksi arus kas yang agak lemah, dan kondisi bisnis yang relatif berfluktuasi. Kondisi tersebut tidak jauh beda dari PT Nindya Beton. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai PT Nindya Beton yang tidak berpacu pada aspek keuangannya saja.

Ketertarikan para pemegang saham untuk tetap berinvestasi melalui kepemilikan disebuah perusahaan dapat disebabkan oleh kemampuan perusahaan yang mampu menciptakan nilai tambah (*value added*) bagi para pemegang sahamnya. Penciptaan nilai tambah bagi pemegang saham merupakan tanggung jawab manajemen perusahaan itu. Berbagai kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan mempunyai beragam dampak pula pada kinerja perusahaan dan selanjutnya akan berdampak kepada nilai pemegang sahamnya. Untuk mengatasi masalah ini, PT Nindya Beton diharapkan untuk menggunakan metode *balanced scorecard* dalam mengukur kinerjanya. Metode *Balanced Scorecard* memungkinkan perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja yang tidak

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

hanya terbatas pada perspektif keuangan tetapi juga dapat melengkapi aspek-aspek tersebut dengan memperhatikan ukuran pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran agar dapat mengoptimalkan kepercayaan pemegang saham. PT Nindya Beton membutuhkan data akurat seputar keuangan dan non keuangan yang lengkap baik untuk mengukur kinerja dari sisi keuangan. Sedangkan, untuk mengukur kinerja dari sisi nonkeuangan yaitu dengan cara mengukur segala aspek sumber daya manusia apakah perusahaan mampu mempertahankan pelanggannya, seberapa baik perusahaan dalam menjalankan proses bisnis internal, dan apakah perusahaan dapat melakukan perubahan agar dapat berkembang dan menciptakan masa depan. Secara keseluruhan, konsep *Balanced Scorecard* sangat disarankan untuk diterapkan untuk mencapai tujuan, visi, dan misi perusahaan ke depan. Perluasan empat perspektif tersebut menghasilkan manfaat yaitu menjanjikan kinerja keuangan yang berlipat ganda dan jangka panjang serta memungkinkan perusahaan untuk memasuki lingkungan yang kompleks. Dengan adanya metode *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja perusahaan dapat membantu manajemen untuk menyediakan informasi keuangan maupun nonkeuangan dalam upaya meningkatkan kepercayaan pemegang saham.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Feyla, Harianto dan Victorina (2020) pada objek penelitian PT Nenggapratama Internusantara Periode 2015 dan 2016 menunjukkan kinerja perusahaan pada perspektif keuangan mengalami penurunan laba sehingga pemegang saham belum mampu mengendalikan biaya untuk mencapai tingkat keuntungan yang maksimal, perspektif pelanggan menurun dalam mempertahankan pelanggannya, perspektif bisnis internal sudah menjalankan bisnisnya dengan baik dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas serta ketepatan dalam proses transaksi, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran belum optimal. *Research gap* penelitian ini hanya pada objek penelitian. Karena penelitian ini bukan untuk membuktikan uji hipotesis melainkan hanya mengungkap suatu fakta dan keadaan yang terjadi pada saat penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk diteliti kinerja PT Nindya Beton dengan menggunakan konsep *Balance Scorecard*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul: “Analisis

Kinerja Perusahaan PT Nindya Beton Periode 2018-2020 dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pemegang Saham”.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.2 Perumusan Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang sekarang ini menyebabkan persaingan yang ketat antar perusahaan. Oleh karena itu, terbentuknya suatu perusahaan harus memiliki tujuan yang jelas. Secara umum, tujuan utama sebuah perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal. Tujuan lainnya adalah perusahaan ingin memakmurkan pemilik perusahaan atau mensejahterakan para pemegang saham yang sedang berinvestasi. Dalam dunia investasi, kepentingan pemegang saham adalah hal utama bagi perusahaan. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan nilainya, sehingga dapat meningkatkan kekayaan pemegang saham. Pada hakikatnya pemegang saham adalah pemilik sisa kekayaan perusahaan, setelah segala kewajiban dipenuhi. Peningkatan nilai pemegang saham suatu perusahaan menunjukkan peningkatan kinerja dari perusahaan itu sendiri.

Pemegang saham perlu mengetahui ukuran kinerja perusahaan untuk dapat mempertimbangkan keputusan investasinya. Oleh karena itu, pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut tercapai. Pengetahuan mengenai kondisi yang terjadi sekarang adalah dasar perusahaan untuk melakukan perbaikan dan melakukan langkah-langkah yang akan diambil pada tahap berikutnya. Keberhasilan perusahaan dimasa yang akan datang akan ditentukan oleh bagaimana investasi dan pengelolaan aset intelektual atau tak berwujud seperti kompetensi pekerja, loyalitas pelanggan dan pengendalian mutu, daripada fokus pada bagaimana pengelolaan dan investasi pada aset fisik. Dalam rangka mewujudkan perusahaan yang baik maka perlu juga pengukuran kinerja, karena dari pengukuran kinerja ini kita dapat mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan bisa tercapai.

Pengukuran kinerja dalam pemikiran masyarakat perusahaan yang pencapaian keuangannya tinggi dianggap sebagai perusahaan yang berhasil. Kinerja tidak hanya sekedar masalah laba yang besar saja, tetapi



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

juga berhubungan dengan efektifnya suatu perusahaan dalam mengelola bisnisnya. Dengan demikian, maka yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah tidak hanya cara atau usaha untuk meningkatkan laba, namun yang lebih penting lagi yaitu usaha untuk mempertinggi kinerja perusahaan yang merupakan tugas utama seorang manajer untuk selalu mempertahankan stabilitas, pertumbuhan dan prestasi laba yang dapat diandalkan dengan investasi, serta membuat pihak perusahaan mampu menerapkan suatu strategi agar perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan mendorong kearah kemajuan perusahaan. Kinerja suatu perusahaan berhubungan dengan bagaimana suatu perusahaan mengelola sumber daya yang dimiliki dalam menghasilkan keuntungan yang akan meningkatkan kemakmuran perusahaan. Pada objek penelitian ini yaitu PT Nindya Beton yang merupakan entitas anak usaha dari PT Nindya Karya selama ini hanya menggunakan pengukuran kinerja menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Dari penelitian ini diharapkan untuk dapat meningkatkan kepercayaan pemegang saham perusahaan dari hasil yang didapat setelah melakukan pengukuran kinerja perusahaan.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Tujuan penelitian memuat penjelasan tentang sasaran yang lebih spesifik dan hal yang menjadi tujuan penelitian, diantaranya adalah:

1. Bagaimanakah perspektif keuangan PT Nindya Beton Periode 2018-2020?
2. Bagaimanakah perspektif pelanggan PT Nindya Beton Periode 2018-2020?
3. Bagaimanakah perspektif bisnis PT Nindya Beton Periode 2018-2020?
4. Bagaimanakah perspektif pertumbuhan dan pembelajaran PT Nindya Beton Periode 2018-2020?
5. Apakah terdapat pengaruh dari empat perspektif terhadap meningkatnya kepercayaan pemegang saham?



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk membuktikan kinerja perusahaan mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan pemegang saham. Berikut tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerja PT Nindya Beton Periode 2018-2020 dilihat dari perspektif keuangan
2. Untuk menganalisis kinerja PT Nindya Beton Periode 2018-2020 dilihat dari perspektif pelanggan
3. Untuk menganalisis kinerja PT Nindya Beton Periode 2018-2020 dilihat dari perspektif proses bisnis internal
4. Untuk menganalisis kinerja PT Nindya Beton Periode 2018-2020 dilihat dari perspektif pengetahuan dan pengembangan
5. Untuk melihat kontribusi dari ke empat perspektif dalam upaya meningkatkan kepercayaan pemegang saham PT Nindya Beton

#### 1.5 Manfaat Penulisan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana untuk memberikan informasi yang bermanfaat, antara lain:

##### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* khususnya untuk Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi Perusahaan

Perusahaan diharapkan untuk dapat dijadikan bahan evaluasi bagi manajemen PT Nindya Beton dalam menilai kinerja perusahaan tidak hanya mengukur aspek keuangan saja, tetapi juga dilihat dari aspek non keuangan agar para investor dapat menilai kondisi perusahaan yang berguna untuk pengambilan keputusan dalam kepercayaannya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya di bidang keuangan terutama mengenai restrukturisasi keuangan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penelitian ini tersusun dari lima bab, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN**, Bab satu menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**, Bab dua menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi, yaitu mengenai kepercayaan pemegang saham, kinerja perusahaan, penilaian kinerja, sistem penilaian kinerja, pengertian *balanced scorecard*, sejarah *balanced scorecard*, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**, Bab tiga menguraikan tentang jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, serta metode analisis data. Dengan menggunakan metode tersebut peneliti dapat menjelaskan secara rinci tentang objek studi dan dapat menemukan solusi atas permasalahan yang sedang diteliti.

**BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** Bab empat menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian dipaparkan dalam bentuk tabel serta pemaparan secara deskriptif. Hasil penelitian dan pembahasan disajikan berdasarkan hasil perhitungan dan penggunaan data yang baik dan benar. Juga terdapat implikasi dari penelitian.

**BAB 5 PENUTUP**, Bab lima menguraikan tentang kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah ditemukan serta menguraikan saran untuk pihak-pihak yang bersangkutan yakni peneliti selanjutnya dan PT Nindya Beton.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pengukuran kinerja dengan konsep *balanced scorecard* pada PT Nindya Beton periode 2018-2020 dapat disimpulkan:

- 1) Hasil pengukuran kinerja PT Nindya Beton periode 2018-2020 dilihat dari perspektif keuangan secara umum dapat disimpulkan kurang (buruk).
- 2) Hasil pengukuran kinerja PT Nindya Beton periode 2018-2020 dilihat dari perspektif pelanggan berupa akuisisi pelanggan dan retensi pelanggan dinilai kurang baik karena selama tiga tahun selalu mengalami penurunan. Sedangkan, tingkat kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan menunjukkan kinerja yang baik dari pelayanan, mutu produk, waktu pengiriman, harga jual serta k3 lingkungan.
- 3) Hasil pengukuran kinerja PT Nindya Beton periode 2018-2020 dilihat dari perspektif bisnis internal berupa proses inovasi, operasi serta layanan purna jual, dapat disimpulkan menunjukkan kinerja yang baik.
- 4) Hasil pengukuran kinerja PT Nindya Beton periode 2018-2020 dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pengembangan menunjukkan kinerja yang buruk pada retensi karyawan karena tidak bisa mempertahankan karyawannya dan produktivitas karyawannya sehingga tidak mampu dalam mengembangkan potensi karyawan. Sedangkan, untuk ukuran kepuasan karyawan, kapabilitas sistem informasi, serta motivasi, pemberdayaan dan keselarasan dapat disimpulkan menunjukkan kinerja yang baik.
- 5) Dari hasil data yang dihasilkan oleh *balanced scorecard* cukup mampu untuk meningkatkan kepercayaan PT PPA sebagai pemegang saham PT Nindya Beton. Akan tetapi, PT PPA sebagai pemegang saham PT Nindya Beton sebesar 49% sekaligus perusahaan yang diamanati oleh menteri

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BUMN untuk melakukan restrukturisasi terhadap PT Nindya beton. PT PPA dan juga PT Nindya Karya yang mempercayai bahwa PT Nindya Beton sebagai anak usaha PT Nindya Karya yang memiliki *brand* cukup dikenal sejak lama di dalam industri beton dan konstruksi sebagai kontraktor yang membangun Stadion Gelora Bung Karno. Dan mempunyai potensi pelaksanaan proyek konstruksi senilai Rp 10 – Rp 100 Miliar yang dilihat cukup mampu menguasai market industri *readymix* dan *precast* di Indonesia untuk menjadi salah satu pemain besar BUMN Group serta menghasilkan tingkat *return* yang tinggi .

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang dijelaskan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### A. Bagi Perusahaan

1. Komitmen perusahaan yang fokus pada pelanggan, terimplementasi dengan keinginan yang kuat untuk menghasilkan produk yang berkualitas, yang diterima dengan baik oleh pelanggan hingga memperoleh referensi pekerjaan dan tercipta kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Hal ini harus dilakukan perusahaan sebagai komitmen perusahaan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan lama sekaligus menciptakan pelanggan baru.
2. Menambah SDM yang kompeten di bidang beton, precast dan jasa konstruksi
3. Renegosiasi harga vendor/leveransir material untuk memperoleh harga yang kompetitif agar dapat meningkatkan perolehan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.
4. Mendorong manajemen untuk tidak selalu fokus pada kepuasan pelanggan tapi harus memperhatikan kepuasan karyawan juga.
5. Berkontrak dengan laboratorium beton yang terpercaya di seluruh Indonesia untuk memastikan kualitas mutu beton.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## B. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebaiknya melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan objek lain yang merupakan perusahaan terbuka yang terdaftar di BEI agar mudah untuk mengambil datanya dan menggunakan periode yang lebih panjang sehingga membuat penelitian selanjutnya memiliki kontribusi penelitian yang lebih luas.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

- Aini dan Sutjahyani. (2020). *ANALISIS METODE BALANCED SCORECARD TERHADAP PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PT.GOLDEN TEKNIK SIDOARJO TAHUN 2013 - 2015*, Jurnal Ekonomi Akuntansi. Vol. 5 No. 1, hal 53-62.
- Darmasto, B., Kamaliah, K., & Agusti, R. (2014). *ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCED SCORECARD (Studi pada PT XL Axiata Tbk – Jakarta)*. *SOROT*, 9(1), 70. <https://doi.org/10.31258/sorot.9.1.2334>
- Hasil Survey Umpan Balik Pelanggan PT Nindya Beton Tahun 2018*. (2019, January). Tim Pengembangan dan Pemasaran PT Nindya Beton.
- Hasil Survey Umpan Balik Pelanggan PT Nindya Beton Tahun 2019*. (2020, January). Tim Pengembangan dan Pemasaran PT Nindya Beton.
- Hasil Survey Umpan Balik Pelanggan PT Nindya Beton Tahun 2020*. (2021, January). Tim Pengembangan dan Pemasaran PT Nindya Beton.
- Kesek, Sabijono dan Tirajoh. (2020). *ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PT. NENGGAPRATAMA INTERNUSANTARA*, Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi. Vol. 8 No. 4, hal 1111-1118.
- Kurniasari dan Memarista. (2017). *ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD (Studi Kasus Pada PT. Aditya Sentana Agro)*, Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Bisnis.
- Lufriansyah. (2020). *Balance Scorecard dalam Mengukur Kinerja Perusahaan PT Pertamina (PERSERO)*, Jurnal Humaniora. Vol. 4 No. 1, hal 98-105.
- Nurdin, R. H. (2019). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada Pt. Yyy Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard*. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan, 3(3). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i3.4974>

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Pratiwi, Ratna dan Soedarsa. (2018). *ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCED SCORECARD PERIODE 2013-2014 (STUDI KASUS PADA HOTEL SAHID BANDAR LAMPUNG)*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 9 No. 2, hal 14-23.
- Prayudi dan Tanjung. (2018). *ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PT. RIA BUSANA MEDAN*, Jurnal Manajemen. Vol. 4 No. 2, hal 126-130.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024. (2020). Diperoleh 5 Mei 2021 pukul 19.00 WIB, dari <https://www.bappenas.go.id/id/berita-dan-siaran-pers/rencana-pembangunan-jangka-menengah-nasional-rpjmn-2020-2024/>
- Riyana. (2020). *PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PT INDOFOOD DENGAN MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD*, Jurnal SEKURITAS (Saham, Ekonomi, Keuangan dan investasi). Vol. 1 No. 2, hal 42-53.
- Pratiwi, A. (2015). *Perbandingan Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada BPR Syariah*. *Afkaruna*, 11(1), 96–124. <https://doi.org/10.18196/aiijis.2015.0045.96-124>
- PT Nindya Beton Tahun. (2021). *Annual Report PT Nindya Beton Tahun 2020*. Manajemen PT Nindya Beton Tahun 2020.
- PT Nindya Beton. (2019). *Laporan Keuangan PT Nindya Beton tahun 2018*. Manajemen PT Nindya Beton.
- PT Nindya Beton. (2019). *Laporan Keuangan PT Nindya Beton tahun 2019*. Manajemen PT Nindya Beton.
- PT NINDYA BETON. (2021, January). *REVIEW BISNIS DAN KEUANGAN PT NINDYA BETON*. PT Perusahaan Pengelola Aset.
- Tayler. (2009). *The Balanced Scorecard as a Strategy-Evaluation Tool: The Effects of Implementation Involvement and a Causal-Chain Focus*, Brigham Young University.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Teofilus dan Lutfi. (2017). *ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PT. XYZ DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD*, JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN. Vol. 1 No. 01, hal 26-32.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



# LAMPIRAN



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan

		Correlations																		TOTAL	
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18		
Q1	Pearson Correlation	1	.327*	.460**	.209	.420**	.070	.520**	.345*	.390**	.254	.334*	.403**	.428**	.431**	.394**	.583**	.328*	.405**	.635**	
	Sig. (2-tailed)		.025	.001	.159	.003	.638	.000	.018	.007	.085	.022	.005	.003	.003	.006	.000	.024	.005	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q2	Pearson Correlation	.327*	1	.146	-.040	.227	.017	.092	.467**	.399**	.292*	.355*	.496**	.286	.156	.261	.354*	.256	.405**	.495**	
	Sig. (2-tailed)	.025		.328	.792	.125	.910	.537	.001	.005	.046	.014	.000	.051	.295	.077	.015	.083	.005	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q3	Pearson Correlation	.460**	.146	1	.522**	.359*	.397**	.275	.128	.336*	.134	.112	.151	.354*	.380**	.303*	.308*	.137	.153	.496**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.328		.000	.013	.006	.062	.390	.021	.368	.454	.311	.015	.008	.039	.035	.358	.303	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q4	Pearson Correlation	.209	-.040	.522**	1	.103	.748**	.363*	.019	.016	-.021	.001	-.037	.286	.467**	.468**	.148	.244	.179	.429**	
	Sig. (2-tailed)	.159	.792	.000		.492	.000	.012	.898	.916	.890	.994	.805	.051	.001	.001	.319	.099	.230	.003	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q5	Pearson Correlation	.420**	.227	.359*	.103	1	-.022	.570**	.420**	.286	.470**	.092	.181	.359*	.377**	.380**	.703**	.494**	.398**	.588**	
	Sig. (2-tailed)	.003	.125	.013	.492		.885	.000	.003	.051	.001	.539	.222	.013	.009	.008	.000	.000	.006	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q6	Pearson Correlation	.070	.017	.397**	.748**	-.022	1	.273	.032	.033	.003	-.025	.021	.334*	.450**	.363*	.112	.255	.273	.405**	
	Sig. (2-tailed)	.638	.910	.006	.000	.885		.063	.831	.828	.985	.866	.891	.022	.002	.012	.452	.083	.063	.005	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q7	Pearson Correlation	.520**	.092	.275	.363*	.570**	.273	1	.562**	.325*	.468**	.327*	.344*	.571**	.625**	.598**	.492**	.504**	.592**	.752**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.537	.062	.012	.000	.063		.000	.026	.001	.025	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q8	Pearson Correlation	.345*	.467**	.128	.019	.420**	.032	.562**	1	.509**	.461**	.612**	.630**	.545**	.469**	.403**	.477**	.288*	.517**	.705**	
	Sig. (2-tailed)	.018	.001	.390	.898	.003	.831	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.001	.005	.001	.050	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q9	Pearson Correlation	.390**	.399**	.336*	.016	.286	.033	.325*	.509**	1	.355*	.367*	.523**	.458**	.276	.296*	.426**	.183	.380**	.577**	
	Sig. (2-tailed)	.007	.005	.021	.916	.051	.828	.026	.000		.014	.011	.000	.001	.061	.042	.003	.218	.008	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q10	Pearson Correlation	.254	.292*	.134	-.021	.470**	.003	.468**	.461**	.355*	1	.466**	.443**	.324*	.250	.259	.464**	.465**	.414**	.568**	
	Sig. (2-tailed)	.085	.046	.368	.890	.001	.985	.001	.001	.014		.001	.002	.026	.090	.079	.001	.001	.004	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q11	Pearson Correlation	.334*	.355*	.112	.001	.092	-.025	.327*	.612**	.367*	.466**	1	.709**	.459**	.243	.427**	.248	.309*	.489**	.578**	
	Sig. (2-tailed)	.022	.014	.454	.994	.539	.866	.025	.000	.011	.001		.000	.001	.100	.003	.096	.035	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q12	Pearson Correlation	.403**	.496**	.151	-.037	.181	.021	.344*	.630**	.523**	.443**	.709**	1	.418**	.349*	.278	.444**	.240	.604**	.640**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.311	.805	.222	.891	.018	.000	.000	.002	.000		.003	.016	.058	.002	.104	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q13	Pearson Correlation	.428**	.286	.354*	.286	.359*	.334*	.571**	.545**	.458**	.324*	.459**	.418**	1	.605**	.631**	.520**	.596**	.517**	.769**	
	Sig. (2-tailed)	.003	.051	.015	.051	.013	.022	.000	.000	.001	.026	.001	.003		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q14	Pearson Correlation	.431**	.156	.380**	.467**	.377**	.450**	.625**	.469**	.276	.250	.243	.349*	.605**	1	.684**	.528**	.573**	.574**	.750**	
	Sig. (2-tailed)	.003	.295	.008	.001	.009	.002	.000	.001	.061	.090	.100	.016	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q15	Pearson Correlation	.394**	.261	.303*	.468**	.380**	.363*	.598**	.403**	.298*	.259	.427**	.278	.631**	.684**	1	.551**	.654**	.492**	.748**	
	Sig. (2-tailed)	.006	.077	.039	.001	.008	.012	.000	.005	.042	.079	.003	.058	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q16	Pearson Correlation	.583**	.354*	.308*	.148	.703**	.112	.492**	.477**	.426**	.464**	.246	.444**	.520**	.528**	.551**	1	.497**	.549**	.733**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.035	.319	.000	.452	.000	.001	.003	.001	.096	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q17	Pearson Correlation	.328*	.256	.137	.244	.494**	.255	.504**	.288*	.183	.465**	.309*	.240	.596**	.573**	.654**	.497**	1	.504**	.659**	
	Sig. (2-tailed)	.024	.083	.358	.099	.000	.083	.000	.050	.218	.001	.035	.104	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
Q18	Pearson Correlation	.405**	.405**	.153	.179	.398**	.273	.592**	.517**	.380**	.414**	.489**	.604**	.517**	.574**	.492**	.549**	.504**	1	.752**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.303	.230	.006	.063	.000	.000	.008	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	
TOTAL	Pearson Correlation	.635**	.495**	.496**	.429**	.588**	.405**	.752**	.705**	.577**	.568**	.578**	.640**	.769**	.750**	.748**	.733**	.659**	.752**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	18

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kapabilitas Sistem Informasi

		Correlations					
		Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	TOTAL
Q19	Pearson Correlation	1	.633**	.297*	.432**	.546**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.043	.002	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47
Q20	Pearson Correlation	.633**	1	-.054	.372**	.395**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000		.718	.010	.006	.000
	N	47	47	47	47	47	47
Q21	Pearson Correlation	.297*	-.054	1	.351*	.186	.630**
	Sig. (2-tailed)	.043	.718		.015	.211	.000
	N	47	47	47	47	47	47
Q22	Pearson Correlation	.432**	.372**	.351*	1	.574**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.015		.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47
Q23	Pearson Correlation	.546**	.395**	.186	.574**	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.211	.000		.000
	N	47	47	47	47	47	47
TOTAL	Pearson Correlation	.778**	.597**	.630**	.740**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



JAKARTA

## Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	5

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan

		Correlations										TOTAL
		Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	
Q24	Pearson Correlation	1	.433**	.010	.296*	.423**	.166	.450**	.436**	.549**	.296*	.686**
	Sig. (2-tailed)		.002	.946	.043	.003	.265	.001	.002	.000	.043	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q25	Pearson Correlation	.433**	1	.008	.176	.138	.131	.143	.200	.111	.270	.472**
	Sig. (2-tailed)	.002		.957	.236	.354	.380	.337	.178	.459	.067	.001
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q26	Pearson Correlation	.010	.008	1	.602**	-.072	-.057	.078	-.055	.144	-.033	.356*
	Sig. (2-tailed)	.946	.957		.000	.630	.704	.603	.712	.335	.828	.014
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q27	Pearson Correlation	.296*	.176	.602**	1	.147	-.039	.276	.047	.235	-.129	.521**
	Sig. (2-tailed)	.043	.236	.000		.323	.795	.061	.753	.112	.387	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q28	Pearson Correlation	.423**	.138	-.072	.147	1	-.011	.630**	.260	.383**	.288*	.531**
	Sig. (2-tailed)	.003	.354	.630	.323		.943	.000	.077	.008	.050	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q29	Pearson Correlation	.166	.131	-.057	-.039	-.011	1	.292*	.520**	.350*	.360*	.426**
	Sig. (2-tailed)	.265	.380	.704	.795	.943		.046	.000	.016	.013	.003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q30	Pearson Correlation	.450**	.143	.078	.276	.630**	.292*	1	.513**	.690**	.374**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.001	.337	.603	.061	.000	.046		.000	.000	.010	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q31	Pearson Correlation	.436**	.200	-.055	.047	.260	.520**	.513**	1	.711**	.679**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.002	.178	.712	.753	.077	.000	.000		.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q32	Pearson Correlation	.549**	.111	.144	.235	.383**	.350*	.690**	.711**	1	.535**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.459	.335	.112	.008	.016	.000	.000		.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Q33	Pearson Correlation	.296*	.270	-.033	-.129	.288*	.360*	.374**	.679**	.535**	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.043	.067	.828	.387	.050	.013	.010	.000	.000		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
TOTAL	Pearson Correlation	.686**	.472**	.356*	.521**	.531**	.426**	.747**	.687**	.779**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.014	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	10

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Lampiran 4. Hasil Verbatim Wawancara

Nama : Sulaiman  
 Jabatan : Koor. Divisi Pengembangan dan Pemasaran  
 PT Nindya Beton  
 Hari/Tanggal wawancara : Selasa, 10 Agustus 2021  
 Pukul : 13.13 WIB  
 Media yang digunakan : *Free Call whatsapp*, durasi 20 menit.

Pertanyaan	Jawaban
Assalamu'alaykum, selamat siang Bapak Sulaiman karena sudah mau meluangkan waktunya untuk bisa saya wawancara mengenai penelitian skripsi saya tentang Nindya Beton khususnya pada perspektif proses bisnis internalnya pak.	Wa'alaykumsalam, selamat siang juga Mba Fanny, dengan senang hati menerima wawancara tentang penelitian yang sedang Mba Fanny lakukan tentang Nindya Beton.
Oke baik pak, apakah bisa dimulai wawancaranya?	Silahkan mba, tapi saya hanya bisa sebentar mba karena sebentar lagi ada zoom meeting bersama direktur.
Siap pak. Untuk pertanyaan pertama, proses bisnis internal seperti apa yang dilakukan Nindya Beton pak?	Dari sisi apanya mba?
Dari sisi inovasi dan proses operasinya pak.	Oke, ini cukup panjang ya mba, kira-kira saya jelaskan secara garis besarnya saja ya. Oke, untuk yang pertama terkait inovasi PT Nindya Beton itu sendiri kita akan menganalisis potensi pasar yang ada terlebih dahulu. Lalu dikumpulkan

## Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	<p>beberapa proyeksi pasar, kita analisis, kira-kira apa potensi pasar, mana yang bisa kita dapatkan gitu lho. Di posisi sekarang ini kan baik itu <i>precast</i> maupun <i>readymix</i> kan kompetitornya sudah banyak ya mba, jadi dari hasil kajian pasar itu kita dapati bahwa jasa konstruksi memiliki potensi yang cukup besar untuk tahun-tahun kedepannya untuk Nindya Beton. Karena bisa diketahui ya mba, pemerintah sekarang sedang mengencarkan proyek infrastruktur untuk lima tahun kedepan. Sasaran infrastruktur lima tahun kedepan yang berkaitan dengan konstruksi ya pembangunan jalan tol sekitar 2500 km, pembangunan 60 bendungan, pelabuhan, jembatan udara dan lain-lain. Maka dari itu, kita mengembangkan sayap ke jasa konstruksi setelah kita fokus di industri beton mba. Kalau dari proses operasi produknya sih ya berawal dari mendapatkan kontrak, lalu dibuatkan perjanjian kualitas produk oleh konsultan si pelanggan kayak misalnya pemesanan beton untuk kapasitas bangunannya untuk berapa orang dan lain-lain mba, terus baru dibuat design dibuat perencanaan produksinya kapan, terus untuk mutu betonnya itu harus di uji di lab dulu apakah hasilnya sesuai</p>
--	---

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	<p>dengan keinginan pelanggan atau engga, kalau engga pelanggan bisa ngajuin klaim gitu mba. Terus baru deh pelaksanaan produksinya seperti pemasangan beton untuk <i>precast</i> dan untuk <i>readymix</i> itu kan beton yang cair ya mba yang belum siap pakai jadi harus diolah dulu, jadi dilakukan penimbangan bahan, pencampuran bahan terus proses pengadukannya. Kira-kira seperti itu sih mba.</p>
<p>Oke baik. Untuk pertanyaan selanjutnya pak, proses bisnis internal apa yang dilakukan Nindya Beton untuk merebut peluang yang ada?</p>	<p>Hmm, mengenai peluang ya mba itu tetap kita kaji dulu terkait potensi pasar yang memenuhi persyaratan. Kita kalkulasi harga proyeknya, harga yg kompetitif yang akan terpilih mba. Ada beberapa kompetitor kita yang harganya lebih murah dan kualitasnya bagus dari kita. Makanya dari sisi harga bahan baku, kita kalkulasi, kita ajukan harga penawaran kepada pelanggan. Jika pelanggan oke dengan harga yang kita tawarkan, kita negosiasi ke manajemen dulu khususnya bagian keuangan apakah proyeknya harus diambil atau tidak. Apakah itu menguntungkan atau tidak. Manajemen tuh melihat dari nilai perolehan proyek, waktu pelaksana, <i>cashflow</i> seperti apa nanti, <i>margin</i> yg didapat masih oke atau tidak. Jika dari manajemen <i>approve</i>, kita tim pemasaran melakukan kesepakatan harga udh</p>

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	<p>sepakat harga dengan vendor kita. Jika sudah oke, tim operation mulai bergerak untuk batching plant survey untuk mulai melaksanakan proyeknya. Gitu sih paling mba.</p>
<p>Oke, untuk selanjutnya, peluang usaha di industri beton ini tuh seperti apa pak? Dan apa yang ingin dicapai oleh Nindya Beton?</p>	<p>Untuk peluang usahanya sih kalo kita liat dari prospeknya masih bagus untuk beberapa tahun kedepan ya. Seperti yang sudah saya jelaskan tadi, pemerintah sedang menggalakkan pembangunan infrastruktur khususnya di Indonesia Timur sana kan pembangunan pelabuhan, jalan, dermaga, bendungan jadi ini masih menjanjikan. Tapi dari sisi daya saing cukup ketat, sekarang dari <i>precast</i> dan <i>readymix</i> sudah banyak pemain baru diswasta. Tp untuk prospek kedepan masih lumayan bagus lah untuk kita. Untuk apa yang ingin dicapai sih, perusahaan punya komitmen untuk fokus pada pelanggan, perusahaan punya keinginan yang kuat untuk menghasilkan produk yang berkualitas mba, yang bisa diterima dengan baik sampai tercipta kepercayaan pelanggan pada perusahaan.</p>
<p>Keunggulan yang dimiliki Nindya Beton itu apa pak? Yang membedakannya dengan perusahaan lain yang sejenis.</p>	<p>Kita sebagai anak perusahaan BUMN menjual mutu yg berkualitas. Untuk <i>readymix</i> dan <i>precast</i> ini keunggulannya dari mutu dan volume nya mba, kita mengamati kepuasan pelanggan yang</p>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	<p>paling tinggi ya dari sisi itu. Yang pastinya Nindya Beton sebagai anak perusahaan BUMN selalu menjaga quality ya. Kita juga memiliki kemampuan dan pengalaman dalam dalam industri beton dan precast sejak 2013 dan menjadi salah satu perusahaan yang berkontribusi dalam pembangunan GBK mba, jadi Nindya Beton udah punya <i>brand</i> yang cukup dikenal dalam industri beton dan jasa konstruksi. Itu sih paling mba.</p>
<p>Oke baik pak, untuk selanjutnya. <i>Weakness</i> apa yang masih perlu dikembangkan Nindya Beton untuk kedepannya?</p>	<p>Kelemahannya sih dari kurangnya kompetitif produk kita mba. Kita juga udah banyak melakukan langkah-langkah, seperti untuk komponen utamanya bahan baku ya mba dari sisi material alam batu, pasir, split, semen, kita sudah berusaha untuk menekan harga dari sisi bahan baku itu dengan banyak kerja sama dengan kontrak dengan <i>supplier</i> agar dapat <i>best price</i> dari mereka. Jadi, biar kita kompetitif juga gitu. Dari sisi <i>quality</i> kita tidak mengurangi jadi kita tetap pertahankan itu.</p>
<p>Lalu pak, masalah yang biasanya sering dialami Nindya Beton selama proses bisnis itu apa pak?</p>	<p>Dari <i>Payment period</i> yang relatif panjang sih, sehingga risiko gagal bayar cukup tinggi Banyak yang bermasalah dengan pembayaran yang paling <i>risikan</i> sih mba. Kita sekarang sudah sangat hati-hati dengan penerimaan <i>order</i></p>

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	<p>dengan <i>customer</i>, kita lakukan pengkajian dengan pihak owner juga. Kebanyakan sih muncul dari proyek APBD, proyek punya pemerintah, kita kan juga sudah berhubungann baik dengan pemerintah kan ya, tapi memang kadang-kadang agak sedikit terlena menerima order dari mereka karena pembayarannya sering macet. Sebenarnya dari pihak mereka juga bermasalah karena anggarannya telat cair dari pemerintah pusat, jadi mereka harus nunggu juga sampe cair anggarannya. Jadi kita sering mundur <i>cashflow</i>nya ya karena pembayaran dari pelanggan molor. Jadi mba, seharusnya kita dalam sebulan sudah selesai pekerjaan tapi karena anggaran molor, pengerjaan kita juga molor.</p>
<p>Selama pandemi covid, apakah ada peningkatan dari proyek-proyek lain?</p>	<p>Kita sih dari tahun 2019 pelanggan berkurang, dari 2020 masih berjalan kontraknya sih jadi masih berjalan menyelesaikan kontrak. APBN untuk proyek pembangunan banyak dipangkas oleh kemenkeu untuk dana penanganan covid, j dada bbrp proyek yang seharusnya sdh berjalan gaktaunya di cancel. Jd terasa sih untuk pendapatan kontraknya terasa turun sih. Pelanggan juga melihat situasi juga, jadi kontrak kita sepi.</p>

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 5. Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



TABULASI VARIABEL PENELITIAN

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Status Kawanan	Departem/Divisi Anda saat ini	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	TOTAL Q1-Q18
Pria	S1	Tetap	SDM dan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Pria	SMA	Outsourcing	SDM dan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
Wanita	S1	Tidak Tetap	Konstruksi	4	4	3	1	4	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	59
Pria	S1	Outsourcing	Pemasaran dan Pengembangan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Pria	S2	Outsourcing	Keuangan dan Akuntansi	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	64
Pria	SMP	Outsourcing	SDM dan Umum	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
Pria	Diploma/Akademi	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	58
Pria	SMA	Tetap	Konstruksi	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	63
Wanita	S1	Outsourcing	Keuangan dan Akuntansi	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	59
Wanita	SMA	Outsourcing	Keuangan dan Akuntansi	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
Wanita	S1	Outsourcing	Teknik&Pergandahan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Wanita	S1	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
Wanita	S1	Outsourcing	QHSE	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	49
Wanita	S1	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	60
Wanita	SMA	Tetap	Pemasaran dan Pengembangan	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	65
Wanita	Diploma/Akademi	Tidak Tetap	Keuangan dan Akuntansi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Wanita	S1	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
Wanita	S1	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
Wanita	SMA	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	3	1	3	3	4	3	3	1	2	3	1	1	2	3	2	3	4	2	44
Wanita	SMA	Tetap	Pemasaran dan Pengembangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
Wanita	S1	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	65
Wanita	S1	Tidak Tetap	SDM dan Umum	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
Wanita	S1	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
Wanita	SMA	Tetap	Pemasaran dan Pengembangan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
Wanita	Diploma/Akademi	Tidak Tetap	Keuangan dan Akuntansi	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
Pria	S2	Outsourcing	Konstruksi	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	60
Pria	SMA	Tetap	Unit Kerja Part	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	66
Pria	SMA	Tetap	Unit Kerja Part	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	62
Wanita	S1	Tetap	SDM dan Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Pria	SMA	Tidak Tetap	Pemasaran dan Pengembangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Pria	Diploma/Akademi	Tidak Tetap	SDM dan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
Pria	S1	Tetap	QHSE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Wanita	S1	Tetap	Konstruksi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Pria	SMA	Tidak Tetap	Keuangan dan Akuntansi	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	44
Pria	SMA	Tetap	Pemasaran dan Pengembangan	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Wanita	SMA	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Wanita	S1	Tetap	Keuangan dan Akuntansi	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	53
Pria	SMA	Tidak Tetap	Pemasaran dan Pengembangan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Pria	S1	Tidak Tetap	SDM dan Umum	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
Pria	S1	Tetap	Konstruksi	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
Pria	S1	Tidak Tetap	Keuangan dan Akuntansi	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Pria	SMA	Tidak Tetap	Teknik&Pergandahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
Pria	SMA	Tidak Tetap	SDM dan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
Pria	S1	Tidak Tetap	Konstruksi	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
Wanita	S2	Tetap	Pemasaran dan Pengembangan	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
Pria	SMA	Tidak Tetap	Konstruksi	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58

Lampiran 6. Data Kuesioner Kapabilitas Sistem Informasi

TABULASI VARIABEL PENELITIAN					
Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	TOTAL Q19-Q23



Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	3	18
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
4	4	1	2	3	14
3	4	2	3	4	16
3	3	1	2	2	11
4	4	2	3	4	17
2	2	3	3	3	13
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
4	4	1	4	4	17
2	2	2	2	2	10
3	2	4	4	4	17
3	3	3	4	4	17
3	3	1	3	3	13
3	3	4	3	4	17
4	4	4	4	4	20
3	4	1	2	3	13
4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	3	16
3	3	2	2	3	13
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	2	3	3	14
2	3	2	2	2	11
3	3	2	3	4	15
3	4	2	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	1	3	4	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	2	3	2	3	13
3	4	1	3	4	15
3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	4	18
3	2	2	3	3	13
3	3	2	4	4	13
4	4	1	4	4	17
3	4	1	4	4	16
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	18
3	2	3	2	4	14
3	3	1	1	4	12
3	3	1	4	4	15

Lampiran 7. Data Kuesioner Motivasi, Keselarasan dan Pemberdayaan



TABULASI VARIABEL PENELITIAN										
Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	TOTAL Q24-Q33
4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	26
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
3	1	2	1	3	4	4	4	3	3	28
3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	33
2	1	3	3	2	4	2	3	3	3	26
2	3	1	1	4	4	3	3	2	4	27
2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	25
3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	27
3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	27
3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	33
2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	24
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	33
4	3	1	4	4	4	3	3	2	2	30
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	28
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
3	2	2	3	4	1	2	3	3	3	26
4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	3	1	3	2	1	2	1	2	20
2	2	3	1	2	4	1	3	2	3	23
3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	32
3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	1	2	4	3	3	4	3	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	32
3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	32
3	4	1	1	1	4	1	4	3	4	26
4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	35
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	1	1	4	3	3	3	3	4	30
3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	28

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta