

## ABSTRAKSI

PT.NTP adalah sebuah perusahaan jasa yang berdiri sejak tahun 1998 dan memiliki bidang spesialisasi proses reparasi, perbaikan berat dan pengujian berbagai mesin pesawat terbang dan turbin gas industri. Sebagai satu-satunya perusahaan terpercaya yang merawat dan memelihara semua pesawat terbang, maka PT.NTP harus senantiasa memberikan pelayanan yang berkuallitas dan mengutamakan kinerja terbaik dengan cara mengukur dan mengevaluasi proses bisnis internal perusahaan secara berkala. Maka tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi ukuran keberhasilan yang mampu merepresentasikan performansi proses bisnis internal perusahaan dan mengukur performansi proses bisnis internal perusahaan dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* serta mengevaluasi atau menganalisa hasil scorecard proses bisnis internal PT.NTP.

Pengukuran performansi proses bisnis internal PT.NTP mengadaptasi model *Balanced Scorecard* dengan melakukan pendekatan terhadap proses penurunan visi, misi, dan strategi perusahaan ke dalam tujuan-tujuan dan pengukuran-pengukuran indikator yang seimbang untuk setiap proses dalam inovasi, operasi, dan layanan purna jual. Pengukuran performansi proses bisnis internal PT. NTP ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut : Pengenalan, wawancara, identifikasi tolok ukur, diskusi, dan pembobotan tolok ukur, dan analisis hasil pengukuran.

Evaluasi performansi proses bisnis internal PT. NTP menghasilkan 28 indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap performansi proses bisnis internal perusahaan. Besarnya pengaruh indikator tersebut bergantung pada besarnya bobot indikator tersebut. Indikator tiap dimensi beserta bobotnya adalah sebagai berikut :

- **Dimensi Proses Layanan Purna Jual (25,57%)** : Prosentase *customer complaint* (13,86%), waktu penanganan komplain (6,72%), Prosentase komplain yang ke -2 kalinya atas barang defect (5,15%), Ketepatan waktu pelaksanaan pengendalian tutup buku 2005 sesuai periode (15,91%), Ketepatan waktu penyerahan RKAP 2006 dan laporan periodik perusahaan sesuai periode (10,78%), *Collection Period* (47,57%)
- **Dimensi Proses Operasi (65,30%)** : Ketepatan waktu *Approval AMO Manual* oleh DNV (23,69%) , *Turn Around Time (TAT) engine* (8,46%), % Waktu tunggu repair (3,29%), Jumlah Engine RTS (5,18%), Jumlah Part Repair (1,35%), %Final Dispo Engine (2,71%), %Final Dispo Part Accessories (1,42%), % penyelesaian proses repair component (2,05%), % pemenuhan kebutuhan Parts untuk Engine (18,51%), Service Level Permesinan (1,49%), Service Level Consumable Material (1,27%), Tingkat Kesiapan Turboprop dan Turbojet Cell (3,04%), % kerusakan barang akibat *packaging* yang tidak tepat (6,20%), % kerusakan barang karena penyimpangan prosedur *delivery* (8,16%), % pengiriman tepat waktu (5,53%), Jumlah kontrak barang/jasa lokal dengan supplier (7,65%)
- **Dimensi Proses Inovasi (9,13%)** : Jumlah QI di SBU Trading (5,86%), Jumlah QI di Departemen SMA (3,10%), Jumlah *QSOP Aero* yang di-reduce (11,92%), Jumlah aplikasi database yang baru (19,51%), Jumlah inovasi aplikasi transaksi (11,59%), Jumlah komponen yang telah ditambah kapabilitas proses repair nya (48,02%)

Pengukuran performansi proses bisnis internal keseluruhan dilakukan dengan menghitung kinerja masing-masing dimensi. Hasil perhitungan performansi tiap dimensi adalah sebagai berikut :

Dimensi	Nilai Performansi	Kriteria
Proses Layanan Purna Jual	4,798	Sangat baik
Proses Operasi	4,466	Baik
Proses Inovasi	5	Sangat baik

Nilai performansi proses bisnis internal PT. NTP secara keseluruhan tahun 2005 adalah **4,60** dengan kategori **baik**.