

INTISARI

Sistem pengukuran performansi yang baik harus dapat menjabarkan visi, misi, dan strategi perusahaan, dengan demikian penelitian ini bermaksud untuk menilai karakteristik kinerja sebuah apartemen dan alat ukur performansi seperti apa yang perlu dirancang dan diterapkan dari perspektif proses bisnis internal perusahaan. Penelitian ini bermaksud mengambil objek di Graha Cempaka Mas Jakarta yang merupakan bagian dari industri jasa gedung apartemen.

Cara penelitian ini dimulai dari Pemahaman Aspek Internal Perusahaan (Visi, Misi, Sasaran dan Strategi), Pemahaman Aspek Eksternal Perusahaan (Analisis Daya Tarik Industri), Penentuan Faktor-faktor Determinan Untuk Setiap Perspektif, Penentuan Sub Tujuan Faktor-faktor Determinan dan Hipotesis Hubungan Kausal, Identifikasi Variabel Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal, Pengukuran Performansi Dengan Menggunakan Balanced Score Card, dan Sintesis.

Hasil penelitian diperoleh faktor-faktor kunci keberhasilan (KSFs) Graha Cempaka Mas sebagai berikut : Operasional Pelayanan dan Administratif, Pemeliharaan Gedung (*building maintenance*), Keamanan, ketertiban dan keselamatan apartemen, Kenyamanan, kebersihan apartemen, dan Keramahtamahan pelayanan. Juga dirumuskan tema-tema strategis dan faktor-faktor determinan yang ingin dicapai oleh perusahaan, yaitu : menjaga dan meningkatkan citra sebagai pengelola apartemen yang profesional, terpercaya dan penuh tanggung jawab dalam hal manajemen, memberikan perbaikan pada sarana dan prasarana yang ada dalam hal CR dan *L&C*, *Building Management*, *MM*, Meningkatkan aspek keamanan, ketertiban dan keselamatan apartemen dalam hal: *Security*. Meningkatkan Nilai Tambah Bagi Penghuni Apartemen dalam hal : *HRD & GA*, *Financial and Administration*

Kata kunci: Balanced Score Card, Proses Bisnis Internal, Faktor Kunci Keberhasilan, Manajemen Strategik



ABSTRACT

A good measurement system must perform vision, mission and strategy of the company. Therefore this research is made to make estimation of the characteristic of an Apartment and to find out what to do and to be done from the prospective of company internal business process. This research is taking object in Graha Cempaka Mas which is one of Apartment services.

This research started from the understanding of internal aspect (vision, mission, target and strategy), external understanding aspect (analysis of industrial market), appointment of determinant factor to every prospect, appointment of sub purpose determinant factor and hypothesis of causal connection, variable identification of internal business process, perform an estimation using Balanced Score Card and Synthesis.

The result of the key to success (KSFs) thesis in Graha Cempaka Mas is as follows: Operational services and administrative, building maintenance, security, discipline and safety, pleasant environment, cleanliness, and hospitality services. It's also form strategic theme and determinant factor which want to achieved by the company, which is : taking care and improve the image of professional property management services, lovability and full of responsibility management, make improvement of the facility on Customer Relation and Lease Commercial, building management and material management. Make improvement the aspect of security, discipline and safety such as *security* . Raise the positive value for every tenant on : HRD & GA, Financial and administration.

Key word : Balanced score card, internal business process, factor key to success and strategic management.