ABSTRAK

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Pengukuran kerja suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting. Dengan melakukan pengukuran kerja, manajemen dapat mengetahui tingkat kemajuan perusahaan dan sekaligus mengetahui bidang mana yang harus mendapat perhatian lebih banyak. Penilaian kerja yang umum digunakan selama ini adalah ukuran kerja keuangan saja, hal ini dianggap belum mencukupi, mengingat pada persaingan industri yang semakin ketat, kebutuhan akan infornasi yang lebih luas dan bersifat jamgka panjang sangat dibutuhkan.

Akuntansi manajemen sebagai penyedia informasi bagi pihak internal perusahaan mengembangkan suatu alat analisis pengukuran kerja yang disebut *balanced scorecard. Balanced scorecard* memandang kerja perusahaan tidak hanya dari satu perspektif, tetapi menggunakan empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Keempat perspektif ini merupakan satu kesatuan dimana masing-masing perpektif dapat saling mempengaruhi satu sama lain.

Dalam penulisan proposal ini penulis menganalisis efektivitas kerja sebelum dan sesudah penerapan *balanced scorecard*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriprif analisis dengan pendekatan komparatif, yaitu dengan mengumpulkan data dan fakta yang diperoleh yang selanjutnya dianalisis dan dibandingkan untuk dibuat simpulan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillaahi Rabbil`aalamiin. Maha Kuasa dan Maha Besar Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan sehingga Tugas Akhir ini selesai dalam rangka menyelesaikan program S-1 di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Dalam penulisan Tugas akhir yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Poliklinik Dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment (QFD) di PT. Widya Bhakti Inti ini, terdapat beberapa kendala. Berkat Rahmat Allah SWT serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya laporan ini dapat terselesaikan. Maka ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada:

1. Ibu Julian Robecca, MT selaku dosen pembimbing Tugas Akhir dan koordinator Tugas Akhir.
2. Bapak I Made Aryantha Dosen wali dan Ketua Jurusan Teknik Industri UNIKOM.
3. Ibu Diana Andriani, MT., MM. selaku mantan dosen wali yang baik.
4. Staff dosen UNIKOM yang telah memberikan ilmunya selama ini, sehingga sebuah laporan tugas akhir ini tercipta.
5. Staff PT. Widya Bhakti Inti, terima kasih atas bantuannya, khususnya dalam pengumpulan data.
6. Ibu (Almh) dan Bapak tercinta, terima kasih atas doa, kesabaran, bantuan dan perhatiannya. Akhirnya selesai juga tugas akhir ini.
7. Kakak ku Mba Uthie dan A Gilang, terima kasih yang sudah bantu Tarie.
8. Adik ku Arop yang udah bikin kesel terus makasih yah…. :p
9. Keonk lovely, terima kasih atas bantuannya yang suka nganterin tarie dan setia dengerin keluhan-keluhan tari *love u*…
10. Pipit, Friska, Cim, Santi, QQ dan teman-teman seperjuangan ku TI-07, terima kasih atas bantuannya selama ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini, pasti terdapat beberapa kekurangan. Maka kritik dan sarannya sangat diharapkan untuk perbaikan laporan ini. Akhir kata, dengan penuh harapan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Bandung, Agustus 2011

Penulis