

## DAFTAR ISI

halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Maksud dan Tujuan .....	5
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Penulisan .....	5
1.5. Metode Pengumpulan Data .....	6
1.6. Metode Pengolahan Data.....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1. Definisi Proyek.....	8
2.2. Rumah Susun.....	9
2.2.1. Definisi Rumah Susun .....	9
2.2.2. Visi Rumah Susun .....	9
2.2.3. Misi Rumah Susun.....	9
2.2.4. Tujuan Rumah Susun.....	10
2.2.5. Jenis Rumah Susun .....	10
2.2.6. Penghuni Rumah Susun .....	11
2.3. Siklus Proyek.....	12
2.4. Proses Manajemen Proyek .....	12
2.5. Manajemen <i>Stakeholder</i> Proyek.....	14

2.6.	Pengguna Layanan .....	15
2.7.	Kepuasan Pelanggan.....	15
2.8.	Kesuksesan Proyek.....	16
2.9.	Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	16
2.9.1.	Pengertian Dasar <i>Balanced Scorecard</i> .....	17
2.9.2.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	17
2.9.3.	Prinsip <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
2.9.4.	Tujuan <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
2.9.5.	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
2.9.6.	Alur Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> .....	20
2.9.7.	<i>Balanced Scorecard</i> Sektor Swasta .....	21
2.9.8.	<i>Balanced Scorecard</i> Sektor Publik.....	23
2.10.	Teori Slovin.....	24
2.11.	<i>Frequency Index</i> .....	24
2.12.	Tinjauan Pustaka .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1.	Tahapan Penelitian .....	31
3.2.	Penerapan Metode .....	31
3.3.	Identifikasi Indikator .....	33
3.4.	Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	33
3.5.	Penarikan Kesimpulan.....	34
<b>BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA .....</b>		<b>36</b>
4.1.	Kondisi Rumah Susun Tambora.....	36
4.2.	Perhitungan Jumlah Minimal Responden.....	50
4.3.	Hasil Pengelompokkan Responden .....	51
4.4.	Hasil Penerapan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	53
4.4.1.	<i>Identity</i> .....	59
4.4.2.	<i>Comfort</i> .....	60
4.4.3.	<i>Performance</i> .....	61
4.4.4.	<i>Service</i> .....	61

4.4.5. <i>Management and Regulations</i> .....	62
4.4.6. <i>Social Activities</i> .....	63
4.4.7. <i>Environmentally Friendly Design</i> .....	63
4.4.8. <i>Pedestrians</i> .....	64
4.4.9. <i>Mobility Means</i> .....	65
4.4.10. <i>Connectivity</i> .....	65
4.4.11. <i>Diversity &amp; Intensity of Use Elements</i> .....	66
4.4.12. <i>Communications</i> .....	66
4.4.13. <i>Price</i> .....	67
4.5. <i>Penetapan Titik Acuan dan Sumber Acuan</i> .....	68
4.6. <i>Proses Pengolahan Kuesioner</i> .....	72
4.7. <i>Analisis Hasil Pengolahan Kuesioner</i> .....	75
4.8. <i>Hasil Akhir Pengolahan Kuesioner</i> .....	81
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>84</b>
5.1. <i>Kesimpulan</i> .....	84
5.2. <i>Saran</i> .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

### halaman

Gambar 1.1 Lokasi Rumah Susun Tambora .....	3
Gambar 1.2 Rumah Susun Tambora .....	4
Gambar 2.1 Siklus Proyek .....	12
Gambar 2.2 Proses Manajemen Proyek .....	13
Gambar 2.3 Alur Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> .....	20
Gambar 2.4 Peta Strategi PT. XYZ.....	23
Gambar 3.1 Diagram Tahapan Penelitian .....	31
Gambar 3.2 Alur Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> .....	32
Gambar 3.3 Proses Identifikasi Indikator .....	33
Gambar 4.1 Bus Transjakarta.....	36
Gambar 4.2 Jarak dari Rumah Susun Tambora Menuju Jl. Angke Jaya.....	37
Gambar 4.3 Jalur Akses Pejalan Kaki dan Kendaraan.....	39
Gambar 4.4 Kamera Pengintai .....	39
Gambar 4.5 Perpustakaan.....	40
Gambar 4.6 Taman Bermain.....	40
Gambar 4.7 Koridor Lantai Penghuni.....	41
Gambar 4.8 <i>Laser Distance Meter</i> .....	42
Gambar 4.9 Ruang Keluarga dan Ruang Tidur <i>Unit</i> Rumah Susun .....	43
Gambar 4.10 Ruang Dapur dan Teras <i>Unit</i> Rumah Susun .....	43
Gambar 4.11 <i>Lux Meter</i> .....	44
Gambar 4.12 <i>Sound Level Meter</i> .....	47
Gambar 4.13 <i>Sprinkler</i> .....	48
Gambar 4.14 <i>Fire Hydrant</i> dan <i>Fire Extinguisher</i> .....	49
Gambar 4.15 Kegiatan Senam Pagi .....	49
Gambar 4.16 Konsumsi bagi Peserta Senam Pagi .....	50
Gambar 4.17 Diagram Pengelompokkan Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.18 Diagram Pengelompokkan Responden berdasarkan Rentang Umur .....	51

Gambar 4.19 Diagram Pengelompokkan Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan..... 52

Gambar 4.20 Diagram Pengelompokkan Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... 52

Gambar 4.21 Peta Strategi Rumah Susun Tambora..... 56



## DAFTAR TABEL

### halaman

Tabel 1.1 Penyebaran Penduduk di Dunia Tahun 2017 .....	1
Tabel 1.2 Proyeksi Penduduk Jakarta 2015-2016 .....	2
Tabel 2.1 Fase Konstruksi dan Kerangka Kerja untuk Kesuksesan Proyek .....	16
Tabel 2.2 Sasaran dan Pengukuran pada PT. XYZ.....	21
Tabel 2.3 Kategori Tingkat <i>Customer satisfaction</i> Rata-Rata .....	25
Tabel 4.1 Jarak dan Waktu Tempuh terhadap Pusat-Pusat Kegiatan.....	38
Tabel 4.2 Perhitungan Luas <i>Unit</i> Rumah Susun Tambora.....	42
Tabel 4.3 Standar Pencahayaan Minimum Ruangan pada Rumah Tinggal.....	45
Tabel 4.4 Perhitungan Bukaannya pada <i>Unit</i> Rumah Susun .....	45
Tabel 4.5 Standar Tingkat Kebisingan berdasarkan Peruntukan Kawasan dan Lingkup Kegiatan.....	46
Tabel 4.6 Pengelompokan Elemen dan Faktor .....	53
Tabel 4.7 Hubungan Sebab Akibat antar Elemen .....	57
Tabel 4.8 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Identity</i> ....	60
Tabel 4.9 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Comfort</i> ...	60
Tabel 4.10 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Performance</i> .....	61
Tabel 4.11 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Service</i> ...	61
Tabel 4.12 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Management and Regulations</i> .....	62
Tabel 4.13 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Social Activities</i> .....	63
Tabel 4.14 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Environmentally Friendly Design</i> .....	63
Tabel 4.15 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Pedestrians</i> .....	64
Tabel 4.16 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Mobility Means</i> .....	65
Tabel 4.17 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Connectivity</i> .....	65

Tabel 4.18 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Diversity &amp; Intensity of Use Elements</i> .....	66
Tabel 4.19 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Communications</i> .....	66
Tabel 4.20 Pengelompokan Faktor dan Kriteria berdasarkan Elemen <i>Price</i> .....	68
Tabel 4.21 Titik Acuan dan Sumber Acuan Indikator .....	68
Tabel 4.22 Hasil <i>Scorecard</i> pada indikator A1 .....	72
Tabel 4.23 Hasil Awal Pengolahan Indikator berdasarkan <i>Frequency Index</i> .....	73
Tabel 4.24 Perbandingan Hasil <i>Frequency Index</i> dan Keadaan Aktual.....	76
Tabel 4.25 Hasil Akhir Pengolahan Kuesioner.....	82
Tabel 4.26 Indikator dengan Tingkat <i>Customer Satisfaction</i> Rata-Rata Tertinggi	83



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>halaman</b>
Lampiran A Denah Rumah Susun Tambora.....	A-1
Lampiran B <i>As Built Drawing Tower A, B, dan C</i> Rumah Susun Tambora.....	B-1
Lampiran C Hasil Pengisian Kuesioner Wawancara.....	C-1

