

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir yang disusun penulis dengan judul “PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE BALANCE SCORECARD PADA PT ABC” ini dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Adapun penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis menghadapi berbagai kesulitan. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Bapak Dr. Kim Sung Suk, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
- 2) Bapak Dr. Antonius Herusetya N., Ak., MM, selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
- 3) Bapak Dr. Sahat M. Simanjuntak, BA. MBA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan sabar dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
- 4) Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.

- 5) Ibu Meriyana dan semua pegawai PT ABC yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dan banyak memberikan masukan.
- 6) Staf Karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
- 7) Staf Karyawan perpustakaan yang telah membantu penulis hingga lulus kuliah.
- 8) Papa, Mama, Kakak, dan Adik yang telah memberikan dukungan moril, doa, dan kasih sayang.
- 9) Teman-teman seperjuangan dan juga kepada teman-teman yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.
- 10) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, 07 Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Penelitian	3
1.3 <i>Research Issue</i>	3
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORITIS	7
2.1 Pengukuran Kinerja.....	7
2.1.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	8
2.1.2 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja.....	9
2.2 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Tradisional	10
2.3 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	12
2.3.1 Definisi <i>Balance Scorecard</i>	12
2.3.2 Manfaat <i>Balance Scorecard</i>	13

2.4	Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	13
2.4.1	Perspektif Keuangan	15
2.4.2	Perspektif Pelanggan	17
2.4.3	Perspektif Bisnis Internal	20
2.4.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	22
2.4.5	Hubungan Keempat Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	25
2.5	Perbedaan Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Tradisional dengan <i>Balance Scorecard</i>	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Objek Studi Kasus.....	28
3.1.1	<i>Company Profile</i>	29
3.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	30
3.2	<i>Research Design</i>	32
3.3	Tahapan Studi Kasus.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data atau Informasi.....	36
3.5	Teknik Analisis atau Evaluasi Studi Kasus.....	41
BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN		42
4.1	Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan <i>Balance Scorecard</i>	42
4.1.1	Perspektif Keuangan	42
4.1.2	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	47
4.1.3	Perspektif Bisnis Internal	53
4.1.4	Perspektif Pelanggan.....	59
4.2	Analisis Kinerja Perusahaan secara Keseluruhan	65
4.3	<i>Balance Scorecard Versus</i> Kinerja Tradisional	67
BAB V SIMPULAN dan SARAN		69
5.1	Simpulan	69
5.2	Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Balance Scorecard</i> Membentuk Kerangka Kerja untuk Menerjemahkan Visi dan Strategi Perusahaan ke Dalam Empat Perspektif yang Saling Berhubungan.	15
Gambar 2.2 Perspektif Pelanggan	17
Gambar 2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal-Model Rantai Nilai Generik.....	21
Gambar 2.4 Kerangka Kerja untuk Pembelajaran dan Pertumbuhan	24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT ABC.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kegiatan wawancara	36
Tabel 3.2	Lembar kuesioner	39
Tabel 4.1	Hasil Perhitungan ROE	44
Tabel 4.2	Hasil Perhitungan ROA.....	45
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan <i>Total Debt to Equity</i>	46
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Kuesioner Kapabilitas Karyawan	48
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Kuesioner Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan Karyawan	50
Tabel 4.6	Jumlah Pelatihan Karyawan	52
Tabel 4.7	Proses Inovasi.....	54
Tabel 4.8	Penentuan Pemasok (<i>Supplier</i>).....	56
Tabel 4.9	Hasil Pengukuran <i>Operating Income Margin</i>	58
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.11	Tingkat <i>Customer Retention</i>	63
Tabel 4.12	Hasil Pengukuran Rata-Rata Laba per Pelanggan.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Neraca PT ABC tahun 2010
LAMPIRAN II	Laporan Laba-Rugi PT ABC tahun 2010
LAMPIRAN III	Neraca PT ABC tahun 2011
LAMPIRAN IV	Laporan Laba-Rugi PT ABC tahun 2011
LAMPIRAN V	Kuesioner Karyawan
LAMPIRAN VI	Kuesioner Proses Bisnis Internal
LAMPIRAN VII	Kuesioner Pelanggan
LAMPIRAN VIII	Wawancara