

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
METODE BALANCE SCORECARD**

STUDI KASUS PT. MULTIARTHA KARUNIA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi**



Diajukan Oleh:

NUR HAYATI

NPM : 14430157

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SKRIPSI

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
METODE BALANCE SCORECARD

STUDI KASUS PT. MULTIARTHA KARUNIA

Diajukan Oleh :
NUR HAYATI
NPM : 14430157

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA

Tanggal, 19 Februari 2018

KETUA PROGRAM STUDI



LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA

Tanggal, 19 Februari 2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Hayati

NPM : 14430157

Alamat : Sememe jaya Gg 10 Langgar no 53

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan Judul “ Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus PT. MULTIARTHA KARUNIA) adalah benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Surabaya, Januari 2018

Yang membuat pernyataan



(Nur Hayati)

NPM: 14430157

Skripsi
**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCE
SCORECARD**
STUDI KASUS PT. MULTIARTHA KARUNIA

Dipersiapkan dan disusun oleh :
NUR HAYATI
NPM : 14430157

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Lilik Mardiana, SE.,MAk.,Ak.,CA.



Drs. Ismangil, Ak.,MM.,M.Ak



Risawati, SE.,M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi

Tanggal..... 6 Pebruari 2018



LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan ridho-Nya yang diberikan kepada penulis, Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Skripsi dengan judul “ **Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balance Scorecard (Studi kasus PT. Multiartha Karunia)**” ini disusun dalam rangka memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam proses penyusunannaskah skripsi ini :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs.Ec.Iman Karyadi,MM,Ak,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Ibu Drs. Lilik Mardiana, SE.,Mak. selaku Ketua Program studi Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan selaku dosen pembimbing.
4. Bapak James Tumeu, SE.,M.Ak selaku Dosen Wali saya
5. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Orang Tua Tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa yang tak pernah henti yang sangat membantu penulis.

6. Direktur PT. Multiartha Karunia atas izin yang diberikan kepada penulis untuk meneliti perusahaannya. Penulis mohon maaf jika ada kesalahan yang di sengaja atau tidak.
7. Teman-teman , Sahabat yang selalu mendukung, dan kakak Kelas Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan, waktu dan kebersamaan yang selama ini diberikan kepada penulis.

Dalam Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari kesalahan maupun kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman penulis sebagai mahasiswa. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran kearah perbaikan dengan pikiran terbuka. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua

Surabaya, Januari 2018

Penyusun

(Nur Hayati)

ABSTRAK

Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep *Balance Scorecard* (Studi Kasus PT Multiartha Karunia)

**NUR HAYATI
14430157**

Perusahaan harus membuat sistem pengukuran yang baik daripada metode tradisional yang hanya melihat satu perspektif keuangan saja. Pada penelitian ini menggunakan pengukuran *balance scorecard*. Penelitian ini menggunakan data kuisisioner dan studi literature sebagai sumber utama. Hasil penelitian dengan menggunakan metode *balance scorecard* menunjukkan bahwa kinerja keuangan PT. Multiartha Karunia mengalami perubahan yang cukup bagus. Kinerja kepuasan pelanggan Multiartha Karunia menunjukkan nilai kepuasan yang baik untuk produk dan jasa pelanggan, nama baik perusahaan terhadap pelanggan, dan hubungan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Sedangkan untuk kinerja proses bisnis internal menunjukkan hasil yang baik pada proses inovasi, operasi, dan pelayanan terhadap pelanggan, karena mempunyai inovasi baru di dalam produk. Kinerja kepuasan karyawan juga menunjukkan hasil yang baik untuk kenyamanan karyawan, ketepatan sistem informasi, dan motivasi, pemberdayaan dan keselarasan karyawan. Kinerja Multiartha secara keseluruhan bisa dianggap bagus.

Kata kunci: *Balance scorecard*, Pengukuran Kinerja Perusahaan

ABSTRACT

Analysis of Company Performance Measurement with Balance Scorecard
Concept (Case Study of PT Multiartha Karunia)

NUR HAYATI

14430157

Technological advances have dramatically changed the company's management system. Companies must make a good measurement system of traditional methods. Better measurements are used, the Balance Scorecard. Balance Scorecard has four methods as a tool of measurement, financial, customer, internal business, and learning and growth. The object of this research is PT. Multiartha Gifts. This study uses questionnaires and literature studies as the main data. The result of research by using balance scorecard concept shows that the financial performance of PT. Multiartha Gifts are better than the previous year. Multiartha Karunia customer satisfaction performance, showing good satisfaction value for product and service attributes, corporate image, and relationships. While for internal business process performance show good result on innovation process, operation, and after sales service. Employee satisfaction performance also shows good results for employee capabilities, information system capabilities, and motivation, empowerment and alignment. Overall Multiartha performance can be considered good. Good management is the reason Multiartha Karunia is able to improve its performance to fit the company's vision and mission.

Keywords: Balance scorecard, Corporate Performance Measurement.

DAFTAR ISI

	Halman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA ..	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Definisi Kinerja.....	8
2.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja	9
2.1.3 Balance scorecard	10
2.1.4 Perspektif Keuangan.. ..	19
2.1.5 Perspektif Pelanggan.....	21
2.1.6 Perspektif Internal Bisnis.	22
2.1.7 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	23

2.2	Penelitian Sebelumnya.....	26
2.3	Model Analisa.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		30
3.1	Pendekatan Penelitian.....	30
3.2	Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1	Populasi.....	30
3.2.2	Sampel.....	31
3.3	Identifikasi Variabel.....	31
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	34
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.7	Prosedur Pengumpulan data.....	35
3.8	Teknik analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2	Hasil Penelitian... ..	42
4.2.1	Perspektif financial.....	42
4.2.2	Perspektif Konsumen.....	52
4.2.3	Hasil perspektif Supplier.....	57
4.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	61
4.3.1	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	68
4.4	Hasil Keseluruhan Analisis Balance Scorecard.....	74
Bab V	SIMPULAN,SARAN DAN KETERBATASAN.....	80

5.1	Simpulan.....	80
5.2	Implikasi.....	80
5.3	Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1.	Perbandingan Sistem Pelaporan Manajemen Tradisional vs. Manajemen <i>Balanced Scorecard</i>	18
4.1.	Tabel Perhitungan Rasio Likuiditas	44
4.2.	Tabel Perhitungan Rasio Leverage	45
4.3.	Tabel Perhitungan Profit Margin	46
4.4.	Tabel Perhitungan ROA	48
4.5.	Tabel Perhitungan Rasio Aktivitas	49
4.6.	Tabel Distribusi Kuisisioner Kepuasan pelanggan	53
4.7.	Tabel Atribut Produk dan Jasa Pelanggan	54
4.8.	Tabel Citra Perusahaan	55
4.9.	Tabel Hubungan dengan Pelanggan	56
4.10.	Tabel Distribusi Kuisisioner Kepuasan pelanggan	58
4.11.	Hasil Pengukuran Atribut Produk dan Jasa Suplier PT. Multiartha Karunia	59
4.12.	Hasil Pengukuran Citra (Image) Perusahaan Suplier PT. Multiartha Karunia	60
4.13.	Hasil Pengukuran Hubungan dengan Suplier PT. Multiartha Karunia	61
4.14.	Proses Inovasi Produk PT. Multiartha Karunia	63
4.15.	Hasil Oprasi Tahun 2015	65
4.16.	Hasil Oprasi Tahun 2016	65
4.17.	Tabel Klasifikasi Purna Jual Tahun 2015	67

4.18.	Tabel Klasifikasi Purna Jual Tahun 2016	67
4.19.	Tabel Distribusi Kuisisioner Karyawan	69
4.20.	Tabel Respoden Karyawan	70
4.21.	Tabel Kapabilitas Karyawan	72
4.22.	Tabel Kapabilitas Sistem Informasi	72
4.23.	Tabel Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan	73