

ABSTRACT

This study aims to determine the successful implementation of the Balanced Scorecard at PT. Triduta Kreasindo Bandung, PT. Triduta kreasindo Bandung analyze performance based on the application of elements of the Balanced Scorecard and to know the implementation of the Balanced Scorecard as a benchmark in measuring performance at PT. Triduta Kreasindo Bandung. Methods of data analysis with a comparative approach is to perform measurements Balanced Scorecard based on criteria that include financial perspective, customer perspective, internal business perspective and the perspective of growth and learning. Research results through a comparative approach shows that the Balanced Scorecard Implementation in PT. Triduta Kreasindo Bandung so far can be said to be successful. It is seen from the results of studies of the four Balanced Scorecard perspective that includes the financial perspective, customer perspective, internal business perspective and the perspective of growth and learning. Furthermore, the performance of PT. Triduta Kreasindo Bandung based on the application of elements of the Balanced Scorecard can already be said to be good. While the Implementation of Balanced Scorecard as seen from the fourth perspective is quite good although the financial perspective as seen from the PT. Triduta Kreasindo this achievement so that their income is still less room for improvement. Furthermore, viewed from the perspective of internal business then drai assessed the response times from the time the service is still considered to be less so at the customer's service time should be added. Perspective on the company's growth and learning is still lacking in providing training for the benefit of itsemployees.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance Measurement

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan implementasi *Balanced Scorecard* pada PT. Triduta Kreasindo Bandung, menganalisis kinerja PT. Triduta Kreasindo Bandung berdasarkan penerapan elemen-elemen dalam *Balanced Scorecard* dan untuk mengetahui penerapan *Balanced Scorecard* sebagai salah satu tolok ukur dalam pengukuran kinerja pada PT. Triduta Kreasindo Bandung. Metode analisis data yang dilakukan dengan pendekatan komparatif yaitu dengan melakukan pengukuran berdasarkan kriteria *Balanced Scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil penelitian melalui pendekatan komparatif menunjukkan bahwa Implementasi *Balanced Scorecard* pada PT. Triduta Kreasindo Bandung sejauh ini dapat dikatakan berhasil. Hal ini dari dilihat dari hasil penelitian dari keempat perspektif *Balanced Scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Selanjutnya, Kinerja PT. Triduta Kreasindo Bandung berdasarkan penerapan elemen-elemen dalam *Balanced Scorecard* sudah dapat dikatakan baik. Sedangkan Penerapan *Balance Scorecard* yang dilihat dari keempat perspektif sudah cukup baik walaupun demikian dilihat dari perspektif keuangan maka PT. Triduta Kreasindo ini pencapaian pendapatannya masih kurang sehingga perlu ditingkatkan lagi. Selanjutnya, dilihat dari perspektif bisnis internal maka dari respon *times* yang dinilai dari waktu pelayanan masih dianggap kurang sehingga waktu pelayanan pada pelanggan tersebut harus ditambah. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pihak perusahaan masih kurang dalam memberikan pelatihan yang bermanfaat bagi para karyawannya.

Kata Kunci : *Balance Scorecard*, Pengukuran Kinerja

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pengukuran kinerja	7

2.1.1.1	Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	8
2.1.1.2	Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik	8
2.1.1.3	Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	9
2.1.1.4	Konsep Pengukuran Kinerja Tradisional	9
2.1.2	Visi, Misi, dan Strategi.....	11
2.1.3	Perusahaan Jasa	12
2.1.4	<i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.4.1.	Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.4.2.	Membangun <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.4.3.	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.1.4.4.	Keunggulan dan Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.1.4.5.	Cara Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	30
2.1.6	Penelitian Terdahulu	32
2.2	Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	42
3.2	Objek Penelitian.....	42
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.4	Metode Pengumpulan Data	45
3.5	Metode Analisis Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Triduta Kreasindo.....	46
4.1.2 Visi dan Misi	47
4.1.3 Struktur Organisasi.....	48
4.1.4 Pengukuran Kinerja PT. Triduta Kreasindo dengan <i>Balanced Scorecard</i>	49
4.1.5 Penilaian Dengan Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	59
4.1.6 Keterkaitan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	63
4.2 Pembahasan.....	65
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	71
 DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74
RIWAYAT HIDUP.....	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Proses Manajemen Baru <i>Balanced Scorecard</i> 18
Gambar 2	Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> 23
Gambar 3	Perspektif Pelanggan..... 24
Gambar 4	Kerangka Pemikiran..... 41
Gambar 5	Struktur Organisasi Pt. Triduta Kreasindo..... 49
Gambar 6	Kurva Kinerja Pt. Triduta Kreasindo..... 63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Rating Scale.....	31
Table II Kriteria Keseimbangan.....	31
Tabel III Rasio Karyawan yang dilatih.....	50
Tabel VI Retensi Karyawan.....	51
Tabel V Data Waktu Pelayanan Pelanggan.....	53
Tabel VI Total Tingkat Retensi Pelanggan PT. Triduta Kreasindo	55
Tabel VII Total Tingkat Akuisisi Pelanggan PT. Triduta Kreasindo....	56
Tabel VIII Jumlah keluhan Pelanggan	57
Tabel IX Target dan Realisasi Pendapatan PT. Triduta Kreasindo	59
Tabel X Target dan Realisasi Belanja PT. Tributa Kreasindo	60
Tabel XI Skor Penilaian <i>Balanced Scorecard</i>	61
Tabel XII Ikhtisar Kinerja PT. Triduta Kreasindo dengan <i>Balanced Scorecard</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Jumlah Karyawan PT. Triduta Kreasindo.....	75
Lampiran B Realisasi Pendapatan PT. Triduta Kreasindo.....	76
Lampiran C Realisasi Belanja PT. Triduta Kreasindo.....	77