

ABSTRAK

Dalam perkembangan dunia sekarang ini, persaingan dalam sektor ekonomi semakin ketat. Perusahaan-perusahaan berusaha untuk mendapatkan kemenangan dalam persaingan tersebut. Manajemen perlu menjalankan fungsi seperti pengendalian agar strategi perusahaan dapat tercapai. Keberhasilan perusahaan dapat diketahui dengan pengukuran kinerja. Banyak perusahaan yang melakukan pengukuran kinerja hanya berdasarkan pada informasi keuangan, namun banyak ketidakpuasan yang dialami perusahaan. Oleh karena itu muncul konsep baru yaitu *Balanced Scorecard* yang pengukuran kinerjanya melihat dari beberapa perspektif, seperti perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif proses bisnis internal.

Komunikasi antara atasan dengan bawahan sangat mempengaruhi kinerja sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana komunikasi antara atasan dengan bawahan mendukung keberhasilan *Balanced Scorecard* sebagai pengukur kinerja di PT. Identitama Dhata Tangguh. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan pengamatan dan menyebarkan kuesioner dengan pihak-pihak yang berwenang dan kompeten.

Metodelogi penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) adalah keberhasilan *Balanced Scorecard* sebagai suatu sistem pengukuran kinerja pada PT. Identitama Dhata Tangguh dan variabel bebas (X) adalah komunikasi antara atasan dan bawahan. Hasil penelitian menunjukkan hasil regresi : $y = 0.822 + 0.775$ dengan taraf signifikansi $\alpha = 0.014$, artinya komunikasi antara atasan dan bawahan merupakan faktor penunjang keberhasilan *Balanced Scorecard* sebagai suatu sistem pengukuran kinerja pada PT. Identitama Dhata Tangguh atau sama artinya dengan tidak ditolak atau diterima. Koefisien variabel X yang positif sebesar 0.775 menunjukkan bahwa dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan meningkatkan kesuksesan penerapan *Balanced Scorecard* sebagai pengukur kinerja pada PT. Identitama Dhata Tangguh

Untuk penelitian lebih lanjut, faktor pendukung keberhasilan penerapan *Balanced Scorecard* bisa ditambahkan atau dikembangkan dengan faktor pendukung lain selain komunikasi, misalnya faktor budaya organisasi dan lain-lain.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.6 Kerangka Penelitian.....	6
1.7 Waktu Dan Lokasi Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	8
2.1.1 Manfaat Pengukuran Kinerja	9
2.2 Pengukuran Kinerja Tradisional	10

2.2.1 Keunggulan Dan Kelemahan Pengukuran Kinerja	
Tradisional	10
2.3 Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja	11
2.4 Sejarah kelahiran <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.4.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> pada Tahap Awal	
Perkembangan.....	12
2.4.2 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> pada Tahap Perkembangan....	13
2.4.3 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> pada Perkembangan	
Implementasi Terkini.....	14
2.4.4 Konsep Pembentukan <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.5 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.6 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.7 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.7.1 Perspektif Keuangan	22
2.7.2 Perspektif Pelanggan.....	30
2.7.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	32
2.7.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	35
2.8 Menyelaraskan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Strategi Perusahaan ...	39
2.9 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	39
2.10 Hambatan Implementasi Strategi.....	40
2.11 Komunikasi.....	41
2.12 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Pengukur Kinerja.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	43
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	44
3.4 KondisiPerusahaan	45
3.4.1 Keuangan.....	45
3.4.2 Proses Bisnis Internal.....	46
3.4.3 Pembelajaran dan Pertumbuhan	47
3.5 Struktur Organisasi	48
3.6 Instrumen Penelitian	51
3.7 Operasionalisasi Variabel	52
3.8 Pengujian Data.....	52
3.8.1 Pengujian Realibilitas.....	53
3.8.2 Pengujian Validitas	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengukuran Kinerja yang Digunakan PT. Identitama	
Dhata Tangguh	54
4.2 Kelemahan dari Pengukuran Kinerja yang Digunakan	
Oleh PT. Identitama Dhata Tanggguh Sebelum <i>Balanced</i>	
<i>Scorecard</i>	57
4.3 Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	58
4.3.1 Perspektif Keuangan	59

4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	66
4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	68
4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	71
4.4 Perbandingan Target Tradisional Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	74
4.5 Analisis Statistik	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Kuesioner Variabel X
2. Data Kuesioner Variabel Y
3. Reliability Variabel X
4. Reliability Variabel Y
5. Nonparametrik Correlations
6. Data Laporan Keuangan
7. Kuesioner