

ABSTRACT

Companies studied are PT. Kertasari Food, located at Jln. Astana Anyar No. 141, Bandung. The title of this research is the "Influence of the Balanced Scorecard Implementation of Employee Conduct at PT. Kertasari Food ". Balanced scorecard at the company's performance from four perspectives are financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The author uses descriptive research method with Linear Regression analysis. Data obtained through interviews, documentation, dissemination of questionnaires, the research literature and internet research. In the financial perspective, PT. Kertasari Food not liquid, the percentage of Acid Test Ratio for 2007 and 2008 of 81.52% and 87.01%. Percentage of Debt to Assets in 2007 and 2008 of 42.72% and 44.05% indicate most firms assets financed with own capital. Return on Assets increased from 33.16% to 35.66%, demonstrated the ability to produce good profit already. Customer perspective, the number of subscribers increased 20.77%. In the internal business process perspective, process innovation is important, the percentage of 84%, the operation and after sales service is very important, the percentage of 88.9% and 88.83%. In the learning and growth perspective, employee participation and motivation, learning and compatible is a very important thing, the percentage of 88.75% and 85.5%. Employee productivity and information systems are important, the percentage of 81.5% and 76%. Significant value of $0.000 \leq 0.05$, the balanced scorecard implementation have a significant effect on employee behavior PT. Kertasari Food. Adjusted R Square value of 0.301 means 30.1% of employees work behavior PT. Kertasari Food influenced by the application of balanced scorecard and 69.9% influenced by other factors.

Key words: Balanced scorecard, the financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, learning and growth perspective

ABSTRAK

Perusahaan yang diteliti adalah PT. Kertasari Food, berlokasi di Jln. Astana Anyar No. 141, Bandung. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Penerapan *Balanced Scorecard* terhadap Perilaku Kerja Karyawan pada PT. Kertasari Food”. *Balanced scorecard* memandang kinerja perusahaan dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis Regresi Linier. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, penyebaran kuesioner, penelitian kepustakaan dan *internet research*. Dalam perspektif keuangan, PT. Kertasari Food belum likuid, persentase *Acid Test Ratio* tahun 2007 dan 2008 sebesar 81,52% dan 87,01%. Persentase *Debt to Assets* tahun 2007 dan 2008 sebesar 42,72% dan 44,05% menunjukkan sebagian besar aktiva perusahaan dibiayai dengan modal sendiri. *Return on Asset* meningkat dari 33,16% hingga 35,66%, menunjukkan kemampuan menghasilkan laba sudah baik. Perspektif pelanggan, jumlah pelanggan meningkat 20,77%. Dalam perspektif proses bisnis internal, proses inovasi adalah penting, hasil persentase 84%, proses operasi dan pelayanan purna jual merupakan hal yang sangat penting, hasil persentase 88,9% dan 88,83%. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, partisipasi karyawan serta motivasi, pembelajaran dan penjejajaran merupakan hal yang sangat penting, hasil persentase 88,75% dan 85,5%. Produktivitas karyawan dan sistem informasi adalah penting, hasil persentase 81,5% dan 76%. Nilai signifikan sebesar $0,000 \leq 0,05$, maka penerapan *balanced scorecard* berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja karyawan PT. Kertasari Food. Nilai *R Adjusted Square* sebesar 0,301 berarti 30,1% perilaku kerja karyawan PT. Kertasari Food dipengaruhi oleh penerapan *balanced scorecard* dan 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata-kata kunci: *Balanced scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Kinerja	9
2.1.1 Pengertian Kinerja dan Penilaian Kinerja	9
2.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja	10
2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja	11
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	13

2.2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.2.2 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.2.3 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.2.4 Membangun <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.2.5 Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.2.6 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	28
 BAB III METODE PENELITIAN	 30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Operasionalisasi Variabel	31
3.4 Penetapan Populasi dan Pengambilan Sampel	34
3.5 Sumber Data	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	36
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.2 Instrumen Penelitian	37
3.6.3 Pengujian Instrumen	37
3.7 Analisis Data	39
3.8 Pemilihan Tes Statistik dan Perhitungannya	42
3.9 Penetapan Hipotesis	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 45
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.2 Aktivitas Perusahaan	46

4.3 Visi dan Misi Perusahaan	46
4.4 Struktur Organisasi Perusahaan	47
4.5 Uraian Tugas Perusahaan	49
4.6 Pengujian Instrumen	50
4.6.1 Uji Validitas	50
4.6.2 Uji Reliabilitas	51
4.7 Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan	51
4.7.1 Perspektif Keuangan	52
4.7.2 Perspektif Pelanggan	56
4.7.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	57
4.7.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	64
4.7.5 Perilaku Kerja Karyawan	71
4.8 Pengujian Hipotesis	73
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	77
 DAFTAR PUSTAKA	 78
LAMPIRAN.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	109

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Kertasari Food	48
Gambar 4.2 Garis Kontinum Proses Inovasi pada PT. Kertasari Food	60
Gambar 4.3 Garis Kontinum Proses Operasi pada PT. Kertasari Food	62
Gambar 4.4 Garis Kontinum Proses Pelayanan Purna Jual pada PT. Kertasari Food	64
Gambar 4.5 Garis Kontinum Partisipasi Karyawan pada PT. Kertasari Food ..	66
Gambar 4.6 Garis Kontinum Produktivitas Karyawan pada PT. Kertasari Food	67
Gambar 4.7 Garis Kontinum Sistem Informasi pada PT. Kertasari Food	69
Gambar 4.8 Garis Kontinum Motivasi, Pembelajaran dan Pensejajaran pada PT. Kertasari Food	71
Gambar 4.9 Garis Kontinum Perilaku Kerja Karyawan pada PT. Kertasari Food	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel X 32
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Y 33
Tabel 3.3	Skala Setiap Alternatif Jawaban pada Item Pertanyaan 33
Tabel 3.4	Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner 41
Tabel 4.1	Perhitungan <i>Acid Test Ratio</i> 53
Tabel 4.2	Perhitungan <i>Debt to Asset Ratio</i> 54
Tabel 4.3	Perhitungan <i>Return on Asset Ratio</i> 55
Tabel 4.4	Kuesioner Proses Inovasi pada PT. Kertasari Food (Variabel X) 58
Tabel 4.5	Kriteria Penilaian 59
Tabel 4.6	Kuesioner Proses Operasi pada PT. Kertasari Food (Variabel X) 61
Tabel 4.7	Kuesioner Proses Pelayanan Purna Jual pada PT. Kertasari Food (Variabel X) 63
Tabel 4.8	Kuesioner Partisipasi Karyawan pada PT. Kertasari Food (Variabel X) 65
Tabel 4.9	Kuesioner Produktivitas Karyawan pada PT. Kertasari Food (Variabel X) 67
Tabel 4.10	Kuesioner Sistem Informasi pada PT. Kertasari Food (Variabel X) 68

Tabel 4.11	Kuesioner Motivasi, Pembelajaran dan Pensejajaran pada PT. Kertasari Food (Variabel X)	70
Tabel 4.12	Kuesioner Perilaku Kerja Karyawan pada PT. Kertasari Food (Variabel Y)	72