

ABSTRACT

The business environment is increasingly competitive and complex challenges faced by the company. For that companies need to create a performance measurement system that is better than the system used by the traditional view. Thus emerged a new thinking pioneered by Kaplan and Norton introduced the Balanced Scorecard method. The Balanced Scorecard has a privilege in terms of coverage measurement is more comprehensive because it includes four financial perspectives (financial), customer (customer), internal business process (internal business process), and learning and growth (learning and growth). Through the balanced scorecard enables managers to improve the effectiveness and company performance continuously and maintain customer satisfaction.

The object of this research conducted at the Company Bio Tech Facility. The research method used by writer is descriptive research verivikatif with a case study approach and using questionnaires and literature study as the primary data collection while the statistical tests using Pearson correlation with the t test, with significance level of 5%. From the calculation value by using the Pearson correlation coefficient can be concluded that the variable X (Application of the Balanced Scorecard) have a significant influence on the variable Y (Performance Measurement System) with the percentage of influence of 14.50%, while the rest equal to 85.50% influenced by other factors is not observed.

Keywords: Balanced Scorecard, performance measurement is adequate.

ABSTRAK

Lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan kompleks merupakan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan. Untuk itu perusahaan perlu membuat suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih baik dari pada sistem yang digunakan menurut pandangan tradisional. Oleh sebab itu muncul pemikiran baru yang dipelopori oleh Kaplan dan Norton yang memperkenalkan metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukuran yang lebih komprehensif karena mencakup empat perspektif keuangan (*financial*), pelanggan (*customer*), proses bisnis internal (*internal business process*), dan pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*). Melalui *balanced scorecard* memungkinkan manajer meningkatkan efektifitas dan kinerja perusahaan secara terus menerus dan tetap menjaga kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini dilakukan di Perusahaan *Bio Tech Sarana*. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif verivikatif dengan pendekatan studi kasus serta menggunakan penyebaran kuisioner dan studi kepustakaan sebagai pengumpulan data primer sedangkan uji statistik menggunakan korelasi *Pearson* dengan uji t, dengan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Dari perhitungan nilai koefisien korelasi dengan menggunakan *Pearson* dapat disimpulkan bahwa variabel X (Penerapan *Balanced Scorecard*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (Sistem Pengukuran Kinerja) dengan persentase pengaruh sebesar 14,50%, sedangkan sisanya sebesar 85,50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, pengukuran kinerja yang memadai.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	6

2.1.1. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.1.2. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.3. Kelebihan <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.4. Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.1.5. Pihak-pihak yang Berperan dalam Pelaksanaan <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.2. Definisi Pengukuran Kinerja.....	23
2.2.1. Pengertian Pengukuran Kinerja.....	23
2.2.2. Prinsip-Prinsip Pengukuran Kinerja.....	25
2.2.3. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	26
2.2.4. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	26
2.2.5. Sistem Pengukuran Kinerja.....	28
2.2.6. Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	29
2.2.7. Pengukuran Kinerja yang Efektif.....	29
2.2.8. Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja.....	30
2.2.9. Syarat-syarat Pengukuran Kinerja.....	32
2.2.10. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Pengukuran Kinerja Perusahaan dalam Empat Perspektif.....	33
2.3. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	36
2.3.1. Kerangka Pemikiran.....	36

	2.3.2. Pengembangan Hipotesis	39
BAB III.	OBJEK DAN METODA PENELITIAN	
	3.1. Objek Penelitian.....	40
	3.2. Metode Penelitian.....	40
	3.2.1. Teknik Pengumpulan Data	41
	3.2.2. Populasi	41
	3.2.3. Operasionalisasi Variabel.....	42
	3.3. Jenis Data	46
	3.4. Rancangan Analisis dan Rancangan Pengujian Hipotesis	47
	3.4.1. Rancangan Analisis.....	47
	3.4.2. Rancangan Pengujian Hipotesis.....	48
	3.5. Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	48
	3.5.1. Uji Validitas	48
	3.5.2. Uji Reliabilitas	50
	3.6. Tahapan atau Prosedur Analitis	50
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Analisis Data Penelitian.....	53
	4.1.1. Pengujian Validitas.....	54
	4.1.2. Pengujian Reabilitas.....	56

4.1.3. Variabel Penerapan Responden atas Penerapan	
<i>Balanced Scorecard</i>	58
4.1.3.1. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap	
Pengukuran Kinerja yang Memadai.....	60
4.1.4. Variabel Sistem Pengukuran Kinerja.....	72
4.1.4.1. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap	
Pengukuran Kinerja yang Memadai.....	74
4.2. Pembahasan Penelitian.....	82
4.2.1. Perhitungan Persamaan Korelasi.....	82
4.3. Hubungan Antara Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	
dengan Sistem Pengukuran Kinerja.....	84
 BAB V.	
SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	87
5.2. Saran.....	88
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel
Tabel 4.1. Uji Validitas
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas
Tabel 4.3. Penyajian Laporan Keuangan di Perusahaan
Tabel 4.4. Perusahaan Menginvestasikan Dananya dengan Melakukan

Berbagai Inovasi-inovasi Produk dan Jasa.....	
Tabel 4.5. Perusahaan Memperoleh Profitabilitas.....	
Tabel 4.6. Perusahaan pernah melakukan <i>survey</i> suatu kepuasan konsumen.....	
Tabel 4.7 Informasi Mengenai Banyaknya Laporan Yang Selesai telah disampaikan Perusahaan dengan baik.....	
Tabel 4.8. Produk/Jasa Perbaikan yang Bersaing di <i>Market Share</i> Sudah Mencapai Target Dalam Memenuhi Persaingan Dipangsa Pasar.....	
Tabel 4.9. Tanggapan dan Tindakan Perusahaan Terhadap Keluhan Konsumen Sudah Memuaskan.....	
Tabel 4.10.	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Perspektif Pelanggan/konsumen.....	15
Gambar 2 Perspektif Proses Internal Bisnis.....	16
Gambar 3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	19
Gambar 4 Hubungan keempat Perspektif.....	35
Gambar 5 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 6 Diagram Variabel Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	60
Gambar 7 Diagram Variabel Sistem Pengukuran Kinerja.....	74
Gambar 8 Kurva Uji-t Dua Pihak.....	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.2 Skala Likert.....	46
Tabel 4.1 Uji Validitas (X).....	55
Tabel 4.2 Uji Validitas (Y).....	55
Tabel 4.3 Uji Reabilitas.....	57
Tabel 4.4 Variabel Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	59
Tabel 4.5 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 1.....	61
Tabel 4.6 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 2.....	61
Tabel 4.7 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 3.....	62
Tabel 4.8 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 4.....	63
Tabel 4.9 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 5.....	64
Tabel 4.10 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 6.....	64
Tabel 4.11 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 7.....	65
Tabel 4.12 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 8.....	66
Tabel 4.13 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 9.....	67
Tabel 4.14 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 10....	68
Tabel 4.15 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 11....	68
Tabel 4.16 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 12....	69
Tabel 4.17 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 13....	70
Tabel 4.18 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 14....	70
Tabel 4.19 Jawaban Kuisisioner Penerapan <i>balanced scorecard</i> No. 15....	71
Tabel 4.20 Variabel Sistem Pengukuran Kinerja.....	73

Tabel 4.21	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 1.....	75
Tabel 4.22	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 2.....	75
Tabel 4.23	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 3.....	76
Tabel 4.24	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 4.....	77
Tabel 4.25	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 5.....	78
Tabel 4.26	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 6.....	78
Tabel 4.27	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 7.....	79
Tabel 4.28	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 8.....	80
Tabel 4.29	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 9.....	81
Tabel 4.30	Jawaban Kuisisioner Sistem Pengukuran Kinerja No. 10.....	81
Tabel 4.31	Analisi Korelasi.....	83
Tabel 4.32	Korelasi antara Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Sistem Pengukuran Kinerja.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Data Variabel Penelitian Critical Values
- Lampiran B : Kuisisioner
- Lampiran C : Hasil Kuisisioner
- Lampiran D : Surat Penelitian