

## **ABSTRACT**

*Rapid change occurring in the business environment has prompted the company to reevaluate the way they manage their business, in order to compete and survive in the field of business. The size of the company's performance in providing the necessary evaluation of the achievement of company objectives.*

*Performance measurement in comprehensive measure includes four perspectives: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and perspective of growth and learning. Balanced scorecard is performance measurement tool against the four perspective above companies and are used by companies that intend to become an innovative company*

*The object of this study conducted in PD. Cemara Agung the research method used by the author is verivikatif desccriptive study with a case study approach and the use of questionnaires and literature study as the primary data collection while the statistical test using pearson correlation with the t test, with a significant level of 5%.*

*From the calculation value by using the pearson correlation coefficient can be concluded that variabel X (role of the balanced scorecard) have a significant effect on variabel Y (performance improvement company) with the percentage of influence of 11.80%, while the remaining balance of 88.20% influence by other factor.*

*Key words: Balanced Scorecard, Performance Improvement*

## ABSTRAK

Perubahan pesat yang terjadi dalam lingkungan bisnis telah mendorong perusahaan untuk mengevaluasi kembali cara mereka dalam mengelola usahanya, agar dapat bersaing dan bertahan dalam bidang usahanya. Ukuran kinerja perusahaan diperlukan dalam memberikan evaluasi atas pencapaian tujuan perusahaan.

Pengukuran kinerja dalam ukuran komprehensif mencakup empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. *Balanced scorecard* merupakan alat pengukuran kinerja perusahaan terhadap keempat perspektif diatas dan digunakan oleh perusahaan yang bermaksud menjadi perusahaan yang inovatif.

Objek penelitian ini dilakukan di PD. Cemara Agung. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif verivikatif dengan pendekatan studi kasus serta menggunakan penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan sebagai pengumpulan data primer sedangkan uji statistik menggunakan korelasi pearson dengan uji t, dengan tingkat signifikan sebesar 5%.

Dari perhitungan nilai koefisien korelasi dengan menggunakan *Pearson* dapat disimpulkan bahwa variabel X (Peranan *Balanced Scorecard*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (Peningkatan Kinerja Perusahaan) dengan persentase pengaruh sebesar 11.80%, sedangkan sisanya sebesar 88.20% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Peningkatan kinerja

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	.1
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 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	5

## BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN

PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	6
2.1 <i>Balanced Scorecard</i> .....	6
2.1.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	6
2.1.2 Membangun <i>Balanced Scorecard</i> .....	8
2.1.3 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	11
2.1.4 Kelebihan <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
2.1.5 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
2.2 Kinerja .....	22
2.2.1 Definisi Pengukuran Kinerja .....	22
2.2.2 Tolok Ukur Pengukuran Kinerja .....	24
2.2.3 Menghubungkan Ukuran Kinerja dengan Strategi.....	25
2.2.4 Syarat-syarat Suatu Sistem Pengukuran Kinerja.....	26
2.2.5 <i>Balanced Scorecard</i> dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis .....	32

2.3.1 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3.2 Pengembangan Hipotesis.....	38
<b>BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Objek Penelitian .....	39
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2.2 Populasi.....	41
3.2.3 Operasionalisasi Variabel .....	42
3.3 Jenis Data.....	48
3.4 Rancangan Analisis dan Rancangan Penguji Hipotesis.....	48
3.4.1 Rancangan Analisis.....	48
3.4.2 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	49
3.5 Pengujian Validitas dan Reabilitas .....	50
3.5.1 Uji Validitas .....	50
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	51
3.6 Tahapan atau Prosedur Analitis .....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Analisis Data Penelitian.....	53
4.1.1 Pengujian Validitas .....	54
4.1.2 Pengujian Reliabilitas .....	56
4.1.3 Variabel Peranan <i>Balanced Scorecard</i> .....	58
4.1.3.1 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap	
Peranan <i>Balanced Scorecard</i> .....	60
4.1.4 Variabel Peningkatan Kinerja Perusahaan.....	77
4.1.4.1 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap	
Peningkatan Kinerja Perusahaan .....	78
4.2 Pembahasan Penelitian .....	87
4.2.1 Perhitungan Persamaan Korelasi .....	87
4.2.2 Hubungan Antara Peranan <i>Balanced Scorecard</i> dengan	
Peningkatan Kinerja Perusahaan.....	88
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 91
5.1 Simpulan .....	91

5.2 Saran .....	92
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai suatu Kerangka Kerja .....	7
Gambar 2 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	12
Gambar 3 Perspektif Pelanggan .....	14
Gambar 4 Prespektif Proses Internal Bisnis.....	17
Gambar 5 Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	18
Gambar 6 Kerangka Pemikiran .....	37



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Operasionalisasi Variabel .....	43
Tabel II Skala Likert .....	47
Tabel III Uji Validitas (X) .....	55
Tabel IV Uji Validitas (Y) .....	55
Tabel V Uji Reabilitas.....	57
Tabel VI Kategori Peranan <i>Balanced Scorecard</i> .....	60
Tabel VII Penyajian Laporan Keuangan (Neraca, Laporan laba rugi, Laporan perubahan modal dan laporan arus kas ) di Perusahaan dapat disajikan dengan baik .....	60
Tabel VIII Perusahaan Menginvestasikan Dananya dengan Melakukan Berbagai Inovasi-inovasi Produk dan Jasa.....	62
Tabel IX Perusahaan Memperoleh Profitabilitas.....	63
Tabel X Perusahaan pernah melakukan <i>Survey</i> suatu Kepuasan Konsumen...	64
Tabel XI Informasi Mengenai Banyaknya Laporan Yang Selesai telah disampaikan Perusahaan dengan baik.....	65
Tabel XII Produk/Jasa Perbaikan yang Bersaing di <i>Market Share</i> Sudah	

	Mencapai Target Dalam Memenuhi Persaingan Dipangsa Pasar.....	66
Tabel XIII	Tanggapan dan Tindakan Perusahaan Terhadap Keluhan Konsumen Sudah Memuaskan.....	67
Tabel XIV	Perusahaan Melakukan Pemasaran Produk/Jasa Perbaikan Secara Besar-besaran.....	68
Tabel XV	Perusahaan Membuat Produk/Jasa.....	69
Tabel XVI	Proses Memperbaiki Kendaraan Konsumen.....	70
Tabel XVII	Perusahaan Sudah Melengkapi Produk/Jasa.....	71
Tabel XVIII	Perusahaan Menyediakan Informasi Yang Dibutuhkan.....	72
Tabel XIX	Perusahaan Melibatkan Para Karyawan Untuk Mendapatkan Kesempatan Menyumbang Saran.....	73
Tabel XX	Proses Yang Berkesinambungan Terhadap Upaya Perusahaan.....	74
Tabel XXI	Perusahaan Memperhatikan Setiap Produktivitas.....	76
Tabel XXII	Kategori Peningkatan kinerja perusahaan.....	78
Tabel XXIII	Meningkatnya <i>Return on Investment</i> .....	79
Tabel XXIV	Adanya peningkatan <i>Current Ratio</i> .....	79
Tabel XXV	Meningkatnya Laba Perusahaan, Pelanggan Baru, dan Kapabilitas (kemampuan) Personel .....	80

Tabel XXVI	Meningkatnya Tingkat Pengembalian Modal.....	81
Tabel XXVII	Penempatan Karyawan Sesuai dengan Keterampilannya.....	82
Tabel XXVIII	Meningkatnya Kapabilitas (Kemampuan) Personel.....	83
Tabel XXIX	Meningkatnya Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel XXX	Meningkatnya Pelayanan Purna Jual ( <i>Postsale Service</i> ).....	84
Tabel XXXI	Meningkatnya <i>Customer Retention</i> .....	85
Tabel XXXII	Rasio Penjualan Produk Mengalami Peningkatan dari Tahun ke tahun .....	86
Tabel XXXIII	Analisis Korelasi.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Data Variabel Penelitian Critical Values.....	97
Lampiran B : Kuisisioner .....	104