

ABSTRACT

To the face the increase of the current business environment into a more complex situation, a method of performance measurement that can accurately and comprehensively asses the company's performance is essentially needed. In this case the method which can be used is the balanced scorecard. The objective of the balanced scorecard method is so measure the performance of the company form four perspectives, namely: learning and growth perspective, internal business process perspective, customer perspective and financial perspective.

The researcher conducted the research on Toko Buku VISI BTC Bandung using the data from 2009-2011 to analyze four perspectives. The results of the research reveals that the overall performance of Toko Buku VISI BTC Bandung is good enough, it is indicated by the value generated from the respective scorecards of each perspectives. The conclusion that can be derived through the analysis is that the balanced scorecard is the best method in assessing the performance of the company, since the balanced scorecard raises the important aspects that are ignored by the traditional performance measurement, such as aspects of customer satisfaction, so that the measurement is very important for management, both in the process of planning, decision making, and controlling, andin realizing the vision and mission of the corporation.

Keywords: *Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customers Perspective, Business Perspective, Learnings and Growth Perspective.*

ABSTRAK

Dalam Menghadapi lingkungan bisnis yang semakin kompleks seperti saat ini dibutuhkan metode pengukuran kinerja yang dapat menilai kinerja perusahaan secara akurat dan menyeluruh. Dalam hal ini metode yang digunakan adalah *balanced scorecard*. Tujuan penggunaan metode *balanced scorecard* adalah untuk mengukur kinerja perusahaan dari empat perspektif, yaitu: perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan.

Penulis melakukan pengukuran pada Toko Buku VISI BTC Bandung dengan menggunakan data tahun 2009-2011 untuk menganalisis keempat perspektif tersebut.

Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan diketahui bahwa kinerja Toko Buku VISI BTC Bandung secara keseluruhan sudah cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *scorecard* yang dihasilkan masing-masing perspektif. Kesimpulan yang dapat diambil melalui analisis yang sudah dilakukan adalah bahwa *balanced scorecard* merupakan metode yang terbaik dalam melakukan penilaian terhadap kinerja perusahaan, karena *balanced scorecard* mengangkat aspek-aspek penting yang diabaikan oleh pengukuran kinerja secara tradisional, seperti pada aspek sumber daya manusia, sistem yang digunakan dalam perusahaan, proses operasional, dan aspek kepuasan pelanggan, sehingga hasil pengukuran dengan *balanced scorecard* akan lebih akurat. Hasil pengukuran kinerja yang akurat sangat penting bagi manajemen, baik dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian, serta dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.1.1 Sejarah dan Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.1.2 Substansi <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.3 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.2 Prinsip dan Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	26
2.2.1. Prinsip-prinsip <i>Balanced Scorecard</i>	26

2.2.2. Manfaat Aplikasi <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.3 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.4 Langkah-langkah Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i>	33
2.5 Pengimplementasian <i>Balanced Scorecard</i>	40

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	42
3.2 Gambaran Umum Toko Buku VISI BTC Bandung.....	42
3.2.1. Sejarah Toko Buku VISI BTC Bandung.....	42
3.2.2. Struktur Organisasi Toko Buku VISI BTC Bandung.....	42
3.2.3. Uraian Tugas Toko Buku VISI BTC Bandung.....	43
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.3 Pengukuran Data.....	45
3.3.1. Kinerja Perspektif Keuangan.....	45
3.3.1. Kinerja Perspektif Pelanggan.....	47
3.3.1. Kinerja Perspektif Bisnis Internal.....	49
3.3.1. Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	50

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Visi, Misi, Tata Nilai dan Paradigma Toko Buku VISI BTC Bandung...	52
4.2 Analisis Data.....	53
4.2.1 Mengukur Kinerja Masing-Masing Perspektif.....	53
4.2.1.1 Kinerja Perspektif Keuangan.....	53
4.2.1.2 Kinerja Perspektif Pelanggan.....	54
4.2.1.3 Kinerja Perspektif Bisnis Internal.....	55

4.2.1.4 Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	56
4.3 Hasil Pengukuran Kinerja Toko Buku VISI BTC Bandung Dengan Menggunakan Balanced Scorecard.....	57
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Keterbatasan dan Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Toko Buku VISI BTC Bandung.....	43
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel I	Kriteria Kinerja Keuangan.....	47
Tabel II	Kriteria Perspektif Pelanggan.....	49
Tabel III	Kriteria Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	51
Tabel IV	Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan.....	53
Tabel V	Hasil Pengukuran Perspektif Pelanggan.....	54
Tabel VI	Hasil Pengukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	56
Tabel VII	Hasil Pengukuran Kinerja Toko Buku VISI BTC Bandung.....	57