

ABSTRACT

The rapid changes in business environment has encouraged companies to reevaluate how they manage their business in order to compete and survive in the field of business. The size of the company's performance required to provide an evaluation of the achievement of company objectives. Kaplan and Norton developed a new approach to the field of strategic management that called the Balanced Scorecard that looked at the company's performance is not just one perspective, but use the four perspectives of financial, customers, internal business process and learning and growth. Through the Balanced Scorecard enables managers to improve the effectiveness and performance of the company continuously and keep the customer satisfaction.

The object of this research were done in Star Auto Centre Company, and that method used is description verification research approach and case studies using questionnaires as the primary data collectors and the statistical tests using Correlation Pearson. The testing of the hypothesis use the t test, with significance level of 5%.

The according to the calculation of the correlation coefficient values that using by the Pearson shows that there is a weak influence between the application of the effectiveness of the Balanced Scorecard performance measurement system. The influence that happens is a positive influence so that if the application of the Balanced Scorecard increases, it would causes the increased effectiveness of performance measurement system.

Key words: Balanced Scorecard, performance measurement system effectiveness.

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. Kaplan dan Norton mengembangkan suatu pendekatan baru terhadap bidang manajemen strategis (*strategic management*) yang disebut *Balanced Scorecard* yang memandang kinerja perusahaan tidak hanya satu perspektif saja, tetapi menggunakan empat perspektif yaitu 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 *Star Auoto Centre*, sedangkan metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif verivikatif dengan pendekatan studi kasus serta menggunakan kuisioner 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* menunjukkan terdapat pengaruh yang lemah antara penerapan *balanced scorecard* dengan keefektifan sistem pengukuran kinerja. Pengaruh yang terjadi adalah pengaruh yang positif sehingga apabila penerapan *balanced scorecard* meningkat maka akan menyebabkan peningkatan keefektifan sistem pengukuran kinerja.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, keefektifan sistem pengukuran kinerja.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	10
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.1.1. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	13

2.1.2. Prinsip-prinsip <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.3. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.1.4. Kelebihan <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.1.5. Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	30
2.1.6. Kegagalan Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	31
2.2. Keefektifan Sistem Pengukuran Kinerja	33
2.2.1. Tujuan dan Kegunaan Sistem Pengukuran Kinerja	34
2.2.2. Syarat-syarat Suatu Sistem Pengukuran Kinerja	36
2.2.3. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja yang Efektif.....	38
2.2.4. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja yang Tidak Efektif	40
2.2.5. Pengaruh Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> Terhadap Keefektifan Sistem Pengukuran Kinerja.....	41
2.3. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	41
2.3.1. Kerangka Pemikiran	41
2.3.2. Pengembangan Hipotesis.....	46
 BAB III. OBJEK DAN METODA PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian.....	47
3.2. Metode Penelitian	48

3.2.1. Teknik Pengumpulan Data	49
3.2.2. Populasi	49
3.2.3. Operasionalisasi Variabel	50
3.3. Jenis dan Sumber Data	51
3.3.1. Jenis Data	52
3.3.2. Sumber Data	52
3.4. Teknik Pengumpulan Data	53
3.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	54
3.5.1. Rancangan Analisis	54
3.5.2. Rancangan Pengujian Hipotesis	55
3.6. Pengujian Validitas dan Reabilitas	55
3.6.1. Uji Validitas	55
3.6.2. Uji Reliabilitas	56
3.7. Tahapan atau Prosedur Analitis	58
3.8. Penarikan Kesimpulan	59

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Penelitian	60
4.1.1. Pengujian Validitas	61
4.1.2. Pengujian Reliabilitas	63
4.1.3. Deskripsi Tanggapan	66

4.1.3.1. Deskripsi Tanggapan Responden atas Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	66
4.1.3.2. Deskripsi Tanggapan Responden Keefektifan Sistem Pengukuran Kinerja	81
4.1.4. Gambaran Penerapan	91
4.1.4.1. Gambaran Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	91
4.1.4.2. Gambaran Penerapan Keefektifan Sistem Kinerja.....	92
4.2. Pembahasan Penelitian.....	94
4.2.1. Perhitungan Persamaan Korelasi.....	94
4.2.2. Pengujian Hipotesis.....	95
4.3. Pembahasan Identifikasi Masalah.....	101
4.2. Pengujian Hipotesis.....	59
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	103
5.2. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan Sebab Akibat Keempat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	16
Gambar 2.2. Model Generik dari Proporsi Nilai Pelanggan	22
Gambar 2.3. Rerangka Pengukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan	26
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 4.1. Uji Validitas	62
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.3. Penyajian Laporan Keuangan di Perusahaan	66
Tabel 4.4. Perusahaan Menginvestasikan Dananya dengan Melakukan Berbagai Inovasi-inovasi Produk dan Jasa.....	67
Tabel 4.5. Perusahaan Memperoleh Profitabilitas.....	68
Tabel 4.6. Perusahaan pernah melakukan <i>survey</i> suatu kepuasan konsumen.....	69
Tabel 4.7 Informasi Mengenai Banyaknya Laporan Yang Selesai telah disampaikan Perusahaan dengan baik.....	70
Tabel 4.8. Produk/Jasa Perbaikan yang Bersaing di <i>Market Share</i> Sudah Mencapai Target Dalam Memenuhi Persaingan Dipangsa Pasar.....	71
Tabel 4.9. Tanggapan dan Tindakan Perusahaan Terhadap Keluhan Konsumen Sudah Memuaskan.....	72
Tabel 4.10.	