

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of Balanced Scorecard Application for Company Performance Measuring (Case-Study in PT.Ultrajaya)***

*Global competition more difficult between businessmen do to era globalizations to fast , than free marketing. The open a marketing and information technology, close market domestic, regional or global. So the customer to easy for decided kind price, and manufacture to required. The company have survive in global market is only the company have standard and be able to high benefit in long period.*

*In this research, writer analyzed Balanced Scorecard has specialty that measure company performance, both in financial, which is financial perspective, internal business process perspective & studying and growing perspective. Research method that is used by writer in this research is analysis descriptive (a research method that purposes to describe the situation of object which is researched based on fact by collecting, processing, presenting and analyzing the data). The result of the research shows that Balanced Scorecard for measuring PT.Ultrajaya performance showed good financial and non financial. It is show by financial rate increasing, market sharing increasing and customer increasing. For increasing the company performance affectivity in the future, the company should increase it's financial performance by repairing to make the financial ratio to be better.*

***Keyword : Perspective Financial, and Non Financial***

## ABSTRAK

### **Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* Untuk Mengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT.Ultrajaya)**

Dalam dunia persaingan yang semakin tajam diantara para pelaku ekonomi yang disebabkan oleh perkembangan dunia yang begitu cepat, mengakibatkan terjadinya perdagangan bebas. Terbukanya perekonomian dunia dan berkembangnya informasi, semakin memperkecil batas perdagangan baik domestik, regional maupun global. Dengan demikian konsumen lebih leluasa menentukan jenis, harga dan lokasi perolehan dari produk yang diinginkan. Perusahaan yang mampu bertahan di pasar global hanyalah perusahaan yang memiliki standar kinerja yang mampu menghasilkan keuntungan jangka panjang. Dalam skripsi ini penulis menganalisis penerapan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja PT.Ultrajaya. *Balanced Scorecard* memiliki keistimewaan karena mengukur kinerja perusahaan baik dari sisi keuangan maupun non keuangan, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah metode deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan serta menganalisis berbagai data yang ditemukan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja PT.Ultrajaya menunjukkan kinerja keuangan dan non keuangan yang baik, hal tersebut tampak dari peningkatan rasio-rasio keuangan, peningkatan pangsa pasar, dan peningkatan pelanggan. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan di masa yang akan datang sebaiknya perusahaan meningkatkan kinerja keuangannya dengan melakukan hal-hal perbaikan untuk menjadikan rasio-rasio keuangan menjadi lebih baik.

**Kata kunci : Perspektif Keuangan, dan Non Keuangan**

## DAFTAR ISI

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.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Peneliti.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>5</b>
2.1 Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	5

2.1.1 Pengertian Kinerja.....	5
2.1.2 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	6
2.1.3 Tujuan dan Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja.....	7
2.2 Sistem Pengukuran Kinerja Secara Tradisional dengan Berbasis pada Aspek Keuangan.....	8
2.2.1 Laporan Keuangan.....	9
2.2.1.1 Jenis-jenis Laporan Keuangan.....	9
2.2.1.2 Tujuan Laporan Keuangan.....	10
2.2.2 Faktor-faktor Utama Dalam Menganalisis Laporan Keuangan.....	11
2.2.3 Analisis Rasio dalam Laporan Keuangan.....	13
2.3 Sistem Pengukuran Kinerja Menurut <i>Balanced Scorecard</i> .....	17
2.3.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard</i> .....	17
2.3.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	20
2.3.3 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Sebuah Sistem Manajemen.....	23
2.3.4 Kelebihan dan Kelemahan Sistem Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> .....	24
2.4 Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	26
2.4.1 Perspektif Keuangan.....	26
2.4.2 Perspektif Pelanggan.....	31
2.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	40
2.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	43
2.5 Perbedaan Pengukuran Kinerja Menggunakan Perspektif Tradisional dengan	

<i>Balanced Scorecard</i> .....	47
<b>BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN</b> .....	49
3.1 Objek Penelitian.....	49
3.1.1 Lokasi dan Tata Letak Perusahaan.....	49
3.1.2 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	50
3.1.3 Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan.....	52
3.1.4 Ketenagakerjaan.....	60
3.2 Metodologi Penelitian.....	62
3.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	62
3.2.2 Operasional Variabel.....	64
3.2.3 Penentuan Responden.....	65
3.3 Analisis Data.....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	72
4.1 Hasil Penelitian.....	72
4.1.1 Pengukuran Kinerja PT.Ultrajaya.....	72
4.1.2 Analisis Pengukuran Kinerja PT.Ultrajaya Dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	72
4.1.2.1 Perspektif Keuangan.....	72
4.1.2.2 Perspektif Pelanggan.....	86
4.1.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	94

4.1.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	96
4.2 Pembahasan.....	105
4.2.1 Kinerja PT.Ultrajaya Jika Dianalisis dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>116</b>
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)</b>	

## **GAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Perspektif Pelanggan-Ukuran Utama.....	38
Gambar 2.2 Perspektif Proses Bisnis Internal-Model Rantai Nilai Generik ...	41
Gambar 2.3 Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	45
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT.Ultrajaya.....	53

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tolok Ukur Dalam Perspektif Pelanggan.....	38
Tabel 3.1 Sumber Daya Manusia yang dimiliki PT.Ultrajaya.....	61
Tabel 3.2 Indikator Variabel dan Skala Pengukuran.....	64
Tabel 3.3 Kondisi Kuesioner Untuk Pelanggan.....	67
Tabel 3.4 Kondisi Kuesioner Untuk Karyawan.....	67
Tabel 4.1 Rangkuman Hasil Perhitungan Rasio Keuangan.....	85
Tabel 4.2 Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Sebelum Pengolahan).....	87
Tabel 4.3 Frekuensi.....	89
Tabel 4.4 Perhitungan Rata-rata.....	90
Tabel 4.5 Data Hasil Evaluasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Setelah Pengolahan).....	91
Tabel 4.6 Daftar Pelatihan Karyawan.....	97
Tabel 4.7 Data Kuesioner Kepuasan Karyawan (Sebelum Pengolahan).....	99
Tabel 4.8 Frekuensi.....	101
Tabel 4.9 Perhitungan Rata-rata.....	102
Tabel 4.10 Data Hasil Evaluasi Kuesioner Kepuasan Karyawan (Setelah Pengolahan).....	103
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Evaluasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	112



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Karyawan
- Lampiran 2 Kuesioner Pelanggan
- Lampiran 3 Data Skor Kepuasan Karyawan
- Lampiran 4 Data Skor Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 5 Neraca Perusahaan
- Lampiran 6 Laporan Laba Rugi Perusahaan
- Lampiran 7 Struktur Organisasi