

ABSTRACT

performance measurement is an essential thing for a company. To become a winner in this global competition, the company has to show a performance improvement from period to period. Recently, financial performance measurement is not enough to reflect the real business performance. That's why balanced scorecard is created. The balanced scorecard concept measure the organizations performance through four perspectives that are the financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. Indeed, the balanced scorecard concept is a concept in translating strategy into action to achieve organizations goal in the long term. The action is measured and controlled continually. Many problems emerge when balanced scorecard applied to the company. Problem that was emerge become an input to another company or organization who wants to apply this concept. However, this concept will develop a company to measure their performance more comprehensive and accurate

Keywords : balanced scorecard, performance management and performance evaluation

ABSTRAK

Penilaian kinerja merupakan hal yang esensial bagi perusahaan. Untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat ini, kinerja sebuah organisasi haruslah mencerminkan peningkatan dari satu period ke periode berikutnya. Dewasa ini pengukuran kinerja secara finansial tidaklah cukup mencerminkan kinerja organisasi sesungguhnya, sehingga dikembangkan suatu konsep *Balanced Scorecard*. Konsep *Balanced Scorecard* mengukur kinerja suatu organisasi dari keempat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Konsep *Balanced Scorecard* ini pada dasarnya merupakan penerjemahan strategi dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam jangka panjang, yang kemudian diukur dan dimonitor secara berkelanjutan. Berbagai kendala dan permasalahan yang timbul dari penerapan konsep *Balanced Scorecard* menjadi masukan bagi perusahaan atau organisasi bisnis yang menerapkan konsep ini. Bagaimanapun juga konsep ini akan membantu perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja secara lebih komprehensif dan akurat.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, kinerja dan evaluasi kinerja manajemen

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	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Identifikasi Masalah	4
1.3	Tujuan dan Manfaat Penelitian	4

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1	Kajian Pustaka	6
2.1.1	Pengukuran Kinerja dan Evaluasi Kinerja	6

2.1.1.1	Pengertian Pengukuran Kinerja	6
2.1.1.2	Manfaat Pengukuran Kinerja	7
2.1.1.3	Pengertian Evaluasi Kinerja	8
2.1.2	Balanced Scorecard	9
2.1.2.1	Konsep, Sejarah dan Perkembangan	9
2.1.2.2	Pengertian Balanced Scorecard	11
2.1.2.3	Manfaat Balanced Scorecard	13
2.1.2.4	Perspektif-perspektif Balanced Scorecard	14
2.1.2.5	Keunggulan Balanced Scorecard	19
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis	26

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	28
3.2	Metode Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.4	Operasional Variabel	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Metode Analisis	35
3.7	Uji Hipotesis	36
3.7.1	Analisis Korelasi	37
3.7.2	Analisis Regresi	39

3.7.3	Pengujian Asumsi Regresi	41
-------	--------------------------------	----

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.3	Pengujian Data	45
4.1.3.1	Uji Validitas	45
4.1.3.2	Uji Reliabilitas	48
4.1.3.3	Uji Normalitas	49
4.1.3.4	Uji Multikolinieritas	50
4.1.3.5	Uji Heteroskedastisitas	51
4.1.4	Hasil Pengujian Data	53
4.1.4.1	Pengujian Hipotesis	53
4.1.4.2	Hubungan Antara Penerapan Balanced Scorecard Dengan Kinerja dan Evaluasi Kinerja Manajemen	53
4.1.4.3	Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Kinerja dan Evaluasi Kinerja Manajemen	55
4.1.5	Pengujian Regresi	57
4.1.5.1	Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan	57
4.1.5.2	Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial	59
4.1.5.3	Pengujian Koefisien Determinasi ..	63

4.2	Pembahasan	65
-----	------------------	----

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	67
-----	------------------	----

5.2	Saran	68
-----	-------------	----

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Perspektif Pelanggan	17
Gambar 2	Model Pemikiran	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 3.2 Jenis Keeratan Hubungan Antar Variabel	38
Tabel 4.1 Validitas Perspektif Keuangan	46
Tabel 4.2 Validitas Perspektif Pelanggan	46
Tabel 4.3 Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal	47
Tabel 4.4 Validitas Pertumbuhan dan Pembelajaran	47
Tabel 4.5 Validitas Kinerja	48
Tabel 4.6 Reliabilitas untuk Variabel Perspektif Balanced Scorecard dan Variabel Kinerja	49
Tabel 4.7 Uji Normalitas	50
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.10 Koefisien Korelasi Antara Keempat Perspektif Balanced Scorecard Dengan Kinerja dan Evaluasi Kinerja Manajemen	54
Tabel 4.11 Koefisien Refresi dan Nilai t Hitung	57
Tabel 4.12 Anova untuk Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan	58
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Struktur Organisasi	72
Lampiran B Kuesioner	73
Lampiran C Tabel Rekapitulasi Kuesioner	76
Lampiran D Uji Deskriptif	80
Lampiran E Uji Validitas dan Reliabilitas	85
Lampiran F Asumsi Klasik	102
Lampiran G Regresi	107
Lampiran H Surat Keterangan	109