

ABSTRACT

The application of balanced scorecards have a purpose among others consider the development of a company in preparing the strategy of the year to year , on the PT Kuta Indah Persada through pt perspective is 4 , perspective financial , perspective customers , perspective internal business , perspective growth

Financial perspective is still the attention in balanced scorecards financial because of size is a summary of economic consequences of occurring due to the decision and the act of economic taken. Customer perspective in the past often concentrate the companies themselves in internal capacity and little regard for the interests of the customer 's needs .Internal business perspective in the process of internal business , manager must be able to identify an internal process important under which the company required to well because an internal process they have a desired values consumers and can administer the expected returns by the shareholders .Learning and growth in balanced perspective scorecards to broaden and the purpose of encouraging organization to learn and grow .

Research results show that the development PT Kuta Indah Persada already good in applying 3 perspective financial, customers and business internal. PT Kuta Indah Persada yet both in perspective growth.

Keywords: the application of balanced scorecard , the financial perspective , customer perspective , internal business perspective , learning and growth perspective

ABSTRAK

Penerapan *balanced scorecard* memiliki tujuan antara lain menilai perkembangan sebuah perusahaan dalam menyusun strategi dari tahun ke tahun. Penelitian pada PT Kuta Indah Persada dengan *balanced scorecard* melalui 4 perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan.

Perspektif keuangan tetap menjadi perhatian dalam *balanced scorecard* karena ukuran keuangan merupakan ikhtisar dari konsekuensi ekonomi yang terjadi akibat keputusan dan tindakan ekonomi yang diambil. Perspektif pelanggan pada masa lalu seringkali perusahaan mengkonsentrasikan diri pada kemampuan internal dan kurang memperhatikan kepentingan kebutuhan konsumen. Perspektif bisnis internal Dalam proses bisnis internal, manajer harus bisa mengidentifikasi proses internal yang penting dimana perusahaan diharuskan melakukan dengan baik karena proses internal tersebut mempunyai nilai-nilai yang diinginkan konsumen dan dapat memberikan pengembalian yang diharapkan oleh para pemegang saham. Perspektif pertumbuhan dalam *balanced scorecard* mengembangkan pengukuran dan tujuan untuk mendorong organisasi agar belajar dan bertumbuh.

Hasil penelitian menunjukan bahwa perusahaan PT Kuta Indah Persada sudah baik dalam menerapkan 3 perspektif yaitu keuangan, pelanggan dan bisnis internal. PT Kuta Indah Persada belum baik dalam perspektif pertumbuhan.

Kata Kunci : penerapan *balanced scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan.

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.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Pengertian Kinerja	10
2.1.2 Pengertian Pengukuran Kinerja	13
2.1.2.1 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	15

2.1.2.2 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	16
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.3.1 Latar Belakang <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.3.2 Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.3.3 Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.1.3.4 Empat Prespektif Kinerja Bisnis dalam <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.1.3.5 Jenis-jenis Rasio Keuangan.....	29
2.1.3.6 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	32
2.1.3.7 Manfaat Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	34
2.2 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.1 Jenis Data	37
3.2.2 Sumber Data	37
3.3 Metode Penelitian	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Populasi dan Sampel.....	40
3.6 Metode Analisis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Perusahaan.....	51

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.3 Struktur Organisasi	53
4.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan	54
4.2.1 Prespektif Keuangan	55
4.2.2 Prespektif Pelanggan.....	64
4.2.3 Prespektif Proses Bisnis Internal	76
4.2.4 Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	78
4.3 Pembahasan.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR GAMBAR

2.1 Rerangka Pemikiran.....	37
4.1 Struktur Organisasi PT. Kuta Indah Persda	55

DAFTAR TABEL

2. 1	Perbedaan antara Pelaporan Pengendalian dan Pelaporan Strategis	18
3.1	Daftar Pertanyaan Mengacu pada 4 Perpektif <i>Balanced Scorecard</i>	39
3.2	Skala Linkert.....	44
3.3	Standar Presentase	50
4.1	Hasil Wawancara Mengenai Perspektif Keuangan.....	55
4.2	Hasil Perhitungan <i>Current Ratio</i>	56
4.3	Hasil Perhitungan <i>Quick Ratio</i>	57
4.4	Hasil Perhitungan <i>Account Receivable Turnover Rasio</i>	58
4.5	Hasil Perhitungan <i>Debt to Equity Rasio</i>	59
4.6	Hasil Perhitungan <i>Debt to Asset Rasio</i>	60
4.7	Hasil Perhitungan <i>Net Profit Margin Ratio</i>	61
4.8	Hasil Perhitungan <i>Gross Profit Margin rasio</i>	62
4.9	Hasil Perhitungan <i>Return On Investment</i>	63
4.10	Rasio Keuangan PT Kuta Indah Persada	64
4.11	Hasil Wawancara Mengenai Perspektif Pelanggan	65
4.12	Besar Data Pelanggan	67
4.13	Tingkat Pelanggan Tetap	69
4.14	Tingkat Pelanggan Klaim	70
4.15	Tingkat Pelanggan Baru	71
4.16	Skala Linkert.....	72
4.17	Interval Linkert	72
4.18	Nilai Kuesioner Untuk Pelanggan	75

4.19 Hasil Wawancara Mengenai Perspektif Proses Bisnis Internal.....	76
4.20 Presentase Proyek yang Terlambat	77
4.21 Hasil Wawancara Mengenai Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	79
4.22 Keadaan Jumlah Karyawan Tetap	80
4.23 Jumlah Pelatihan Tenaga Kerja pada Karyawan Tetap	81
4.24 Skala Linkert.....	83
4.25 Interval Linkert terhadap Karyawan.....	84