

## **ABSTRACT**

*Performance measurement is one of the most important factor for company. That measurement, can be used to estimate the success of the company as the base for organize the company's benefit. Life.Industries focuses only on corporate responsibility activities which based on the financial performance after all this time. This research aims to determine how is the company's performance if the company use the Balanced Scorecard. By using the Balanced Scorecard, the company is expected to be able to develop the financial and non-financial aspects to do the performance measurement , so that the company is expected to provide satisfaction for the customers, the employees are highly committed and then will generate sufficient surplus. This research used descriptive analysis method, which includes the method of interview to the parties concerned. The research has done by taking the data from 2013 to 2014. Based on the results of research and discussion, the authors conclude that the implementation of the Balanced Scorecard concept give an influence for more comprehensive performance measurement, from the financial aspect, the customer aspect, the internal business process aspect, and the learning and growth aspect.*

*Keywords: Performance measurement, Balanced Scorecard*

## ABSTRAK

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang amat penting bagi sebuah perusahaan. Pengukuran tersebut, dapat digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan serta sebagai dasar penyusunan imbalan dalam perusahaan. Selama ini Life.Industries hanya berfokus pada pertanggungjawaban kegiatan perusahaan yang mendasarkan pada kinerja finansial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan apabila menggunakan *Balanced Scorecard*. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* diharapkan perusahaan dapat mengembangkan aspek keuangan dan non keuangan dalam melakukan pengukuran kinerja, sehingga nantinya diharapkan perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen, karyawan yang berkomitmen tinggi dan kemudian akan menghasilkan surplus yang memadai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis, yang meliputi metode wawancara kepada pihak yang bersangkutan. Penelitian dilakukan dengan mengambil data dari tahun 2013 sampai 2014. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis menyimpulkan bahwa penerapan konsep *Balanced Scorecard* sangat berperan dalam melakukan pengukuran kinerja yang lebih komprehensif, baik dari aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek proses bisnis internal, dan aspek pembelajaran dan pertumbuhan.

Kata-kata kunci: Pengukuran kinerja, *Balanced Scorecard*

## DAFTAR ISI

	Halaman
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
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Akuntansi Manajemen.....	6
2.1.1.1 Pengertian Akuntansi Manajemen.....	6
2.1.1.2 Tujuan Akuntansi Manajemen.....	7

2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	7
2.1.2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja dan Tujuan Pengukuran Kinerja.....	7
2.1.2.2 Pengertian Pengukuran Kinerja Tradisional.....	9
2.1.2.3 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i> .....	11
2.1.3.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	11
2.1.3.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	11
2.1.3.3 Perspektif di dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	13
2.1.3.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	26
2.1.3.5 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 30
3.1 Objek Penelitian.....	30
3.2 Struktur Organisasi .....	30
3.3 Tugas dan Tanggung Jawab .....	31
3.4 Sumber Data.....	32
3.5 Metode Penelitian.....	32
3.5.1 Jenis Penelitian.....	33
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.3 Variabel Penelitian.....	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 35
4.1 Hasil Penelitian.....	35

4.1.1 Profil Singkat Perusahaan.....	35
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.2 Pembahasan.....	36
4.2.1 Penilaian Kinerja Life.Industries.....	36
4.2.2 Perspektif Keuangan.....	37
4.2.2.1 Rasio Likuiditas.....	38
4.2.2.2 Rasio Solvabilitas.....	41
4.2.2.3 Rasio Rentabilitas.....	43
4.2.3 Perspektif Pelanggan.....	45
4.2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	48
4.2.5 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	49
4.2.6 Hasil Pengukuran Balanced Scorecard.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Kerangka kerja dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....13
Gambar 2	Perspektif Pelanggan.....29

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Wawancara Mengenai Perspektif Keuangan.....37
Tabel II	Hasil Perhitungan <i>Current Ratio</i> .....39
Tabel III	Hasil Perhitungan <i>Quick Ratio</i> .....40
Tabel IV	Hasil Perhitungan <i>Account Receivable Turnover Ratio</i> .....41
Tabel V	Hasil Perhitungan <i>Debt to Equity Ratio</i> .....42
Tabel VI	Hasil Perhitungan <i>Debt to Asset Ratio</i> .....43
Tabel VII	Hasil Perhitungan <i>Net Profit Margin Ratio</i> .....44
Tabel VIII	Hasil Perhitungan <i>Gross Profit Margin Ratio</i> .....44
Tabel IX	Rasio Keuangan Life.Industries.....45
Tabel X	Wawancara Mengenai Perspektif Pelanggan.....46
Tabel XI	Wawancara Mengenai Perspektif Proses Bisnis Internal.....48
Tabel XII	Wawancara Mengenai Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....50
Tabel XIII	Retensi Karyawan.....51
Tabel XIV	Gambaran Hubungan Antar Indikator.....52

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	61
------------------	----