

## **ABSTRACT**

*Performance measurement is one factor that is important for business organizations. To translate the mission and strategy appropriately, some companies began to implement balanced scorecard method which is technical evaluation and strategic control. This method is applied to balance financial and non-financial aspects covering four perspectives: financial, customer, internal business processes, and also learning and growth. The purpose of this study was to determine the application of the balanced scorecard method and its influence to company performance of CV. Matoa Elektrindo.*

*This study uses primary data in the questionnaire form which distributed to 36 sample of employees. Data analysis method used is simple linear regression, hypothesis testing (t test) and coefficient of determination. Data processing using SPSS 20.0.*

*The results showed that the application of balanced scorecard method in CV. Matoa Elektrindo shown by financial perspective with good category, customers perspective with very good category, internal business process perspective with very good categories, also learning and growth perspective in good categories. Research hypothesis proves that the balanced scorecard method affect the performance of CV. Matoa Elektrindo by 45.6%, while the remaining 54.4% is influenced by other factors were not examined, for example, level of corporate debt (liquidity ratio), and application of total quality management.*

*Key words: Performance measurement, strategic control, balanced scorecard.*

## ABSTRAK

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi bisnis. Untuk menterjemahkan misi dan strategi secara tepat, sebagian perusahaan mulai menerapkan metode *balanced scorecard* yang merupakan sebuah teknik evaluasi dan pengendalian strategi. Metode ini diterapkan untuk menyeimbangkan aspek finansial dan non finansial yang meliputi empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan metode *balanced scorecard* dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan pada CV. Matoa Elektrindo.

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada 36 sampel karyawan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji t) dan analisis koefisien determinasi. Pengolahan data menggunakan bantuan program *SPSS 20.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode *balanced scorecard* pada CV. Matoa Elektrindo ditunjukkan oleh perspektif keuangan dengan kategori baik, perspektif pelanggan dengan kategori sangat baik, perspektif proses bisnis internal dengan kategori sangat baik, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan kategori baik. Hipotesis penelitian membuktikan bahwa metode *balanced scorecard* berpengaruh terhadap kinerja CV. Matoa Elektrindo sebesar 45,6%, sedangkan sisanya sebesar 54,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, contohnya tingkat hutang perusahaan (rasio likuiditas), dan penerapan *total quality management*.

Kata-kata kunci : pengukuran kinerja, pengendalian strategi, *balanced scorecard*.

## 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 .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka .....	5
2.1.1 Akuntansi Manajemen.....	5

2.1.1.1 Pengertian Akuntansi Manajemen.....	5
2.1.1.2 Infomasi Akuntansi Manajemen.....	6
2.1.1.3 Jenis Infomasi Akuntansi Manajemen.....	7
2.1.1.4 Tujuan Sistem Infomasi Akuntansi Manajemen.....	8
2.1.2 Kinerja.....	9
2.1.2.1 Pengertian Kinerja .....	9
2.1.2.2 Konsep Kinerja .....	9
2.1.3 Pengukuran (Penilaian) Kinerja .....	11
2.1.3.1 Pengertian Pengukuran Kinerja .....	11
2.1.3.2 Metode Pengukuran Kinerja .....	12
2.1.3.3 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	14
2.1.3.4 Manfaat/Pentingnya Pengukuran Kinerja.....	14
2.1.3.5 Masalah Dalam Pengukuran Kinerja .....	16
2.1.3.6 Indikator Pengukuran Kinerja.....	17
2.1.3.7 Kriteria Standar Indikator Kinerja.....	19
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
2.1.4.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
2.1.4.2 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	22
2.1.4.3 Elemen-Elemen <i>Balanced Scorecard</i> .....	24
2.1.4.4 Tahapan Membangun <i>Balanced Scorecard</i> .....	25
2.1.4.5 Keuntungan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
2.1.4.6 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	29
2.1.4.7 Faktor-Faktor Kegagalan <i>Balanced Scorecard</i> .....	31

2.1.4.8 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	33
2.1.4.9 Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i> Yang Baik.....	36
2.1.5 Kaitan Akuntansi Manajemen Dengan <i>Balanced Scorecard</i> .....	37
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	43

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian dan Subyek Penelitian .....	44
3.2 Metode Penelitian .....	44
3.2.1 Desain Penelitian.....	45
3.2.2 Operasional Variabel.....	45
3.2.3 Unit Analisis.....	48
3.2.4 Populasi dan Sampel .....	48
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.4 Metode Pengujian Data.....	51
3.4.1 Uji Validitas .....	51
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.5 Metode Analisa Data.....	52
3.5.1 Analisis Kuantitatif .....	52
3.5.1.1 Regresi Linear Sederhana .....	52
3.5.1.2 Pengujian Hipotesis .....	53
3.5.1.3 Koefisien Korelasi .....	54

3.5.1.4 Koefisien Determinasi .....	55
-------------------------------------	----

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian .....	56
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	56
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> .....	59
4.1.3.1 Perspektif Keuangan .....	59
4.1.3.1 Perspektif Pelanggan .....	61
4.1.3.1 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	63
4.1.3.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	65
4.1.4 Analisis Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada CV Matoa Elektrindo .....	68
4.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Perusahaan .....	73
4.1.6 Analisis Kinerja CV. Matoa Elektrindo .....	77
4.1.7 Analisis Pengaruh Penerapan Metode <i>Balanced Scorecard</i> terhadap Kinerja Perusahaan .....	79
4.1.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	79
4.1.7.2 Pengujian Hipotesis .....	80
4.1.7.3 Analisis Koefisien Korelasi .....	81
4.1.7.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan .....	83
5.2 Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ) .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Keterpautan Kinerja Individu, Kelompok, dan Organisasi.....	10
Gambar 2 Proses Manajemen Baru.....	24
Gambar 3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	41



## DAFTAR TABEL

Tabel I	Ukuran Kinerja Perspektif Keuangan .....	34
Tabel II	Ukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	34
Tabel III	Ukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....	35
Tabel IV	Ukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ..	36
Tabel V	Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel VI	Operasional Variabel X Penerapan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	46
Tabel VII	Operasional Variabel Y Kinerja Perusahaan .....	47
Tabel VIII	Skor Penilaian Kuesioner.....	50
Tabel IX	Tingkat Keeratan Hubungan .....	55
Tabel X	Hasil Uji Validitas Tahap 1 Variabel Metode <i>Balanced Scorecard</i> (X) .....	56
Tabel XI	Hasil Uji Validitas Tahap 2 Variabel Metode <i>Balanced Scorecard</i> (X) .....	57
Tabel XII	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Perusahaan (Y).....	58
Tabel XIII	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....	58
Tabel XIV	Tanggapan Responden Tentang Indikator Nilai Tambah Ekonomis .....	59
Tabel XV	Tanggapan Responden Tentang Indikator Pertumbuhan Pendapatan.....	60
Tabel XVI	Tanggapan Responden Tentang Indikator Berkurangnya	

	Biaya Secara Signifikan.....	60
Tabel XVII	Tanggapan Responden Tentang Indikator Jumlah <i>Customer Baru</i> .....	61
Tabel XVIII	Tanggapan Responden Tentang Indikator Jumlah <i>Customer Yang Menjadi Non-Customer</i> .....	61
Tabel XIX	Tanggapan Responden Tentang Indikator Kecepatan Waktu Layanan <i>Customer</i> .....	62
Tabel XX	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Kepuasan <i>Customer</i> .....	62
Tabel XXI	Tanggapan Responden Tentang Indikator Ketepatan Waktu Produksi.....	63
Tabel XXII	Tanggapan Responden Tentang Indikator Ketepatan Pesanan .....	64
Tabel XXIII	Tanggapan Responden Tentang Indikator Perputaran Keefektifan.....	64
Tabel XXIV	Tanggapan Responden Tentang Indikator Ketersediaan Informasi.....	65
Tabel XXV	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Kepuasan Karyawan .....	65
Tabel XXVI	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Pemberdayaan Karyawan .....	66
Tabel XXVII	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Produktivitas Karyawan.....	66

Tabel XXVIII	Tanggapan Responden Tentang Indikator Persentase Saran Yang Diimplementasikan .....	67
Tabel XXIX	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Pencapaian Kriteria Pendukung Keberhasilan Tim.....	67
Tabel XXX	Bobot Penilaian Tanggapan Responden Tentang Perspektif Keuangan .....	68
Tabel XXXI	Bobot Penilaian Tanggapan Responden Tentang Perspektif Pelanggan.....	69
Tabel XXXII	Bobot Penilaian Tanggapan Responden Tentang Perspektif Proses Bisnis Internal.....	70
Tabel XXXIII	Bobot Penilaian Tanggapan Responden Tentang Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	71
Tabel XXXIV	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Kesalahan.....	73
Tabel XXXV	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Kerusakan .....	73
Tabel XXXVI	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Kecermatan .....	74
Tabel XXXVII	Tanggapan Responden Tentang Indikator Jumlah Pekerjaan Yang Dihasilkan.....	74
Tabel XXXVIII	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat Kehadiran Karyawan .....	75
Tabel XXXIX	Tanggapan Responden Tentang Indikator Tingkat	

	Keterlambatan Karyawan .....	75
Tabel XL	Tanggapan Responden Tentang Indikator Efektivitas Jam/Waktu Kerja .....	76
Tabel XLI	Tanggapan Responden Tentang Indikator Kerjasama Dalam Bekerja .....	76
Tabel XLII	Bobot Penilaian Tanggapan Responden Tentang Kinerja Perusahaan .....	77
Tabel XLIII	Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	79
Tabel XLIV	Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A	Kuesioner Penelitian.....	87
LAMPIRAN B	Skor Kuesioner .....	90
LAMPIRAN C	Hasil Olah Data SPSS.....	93