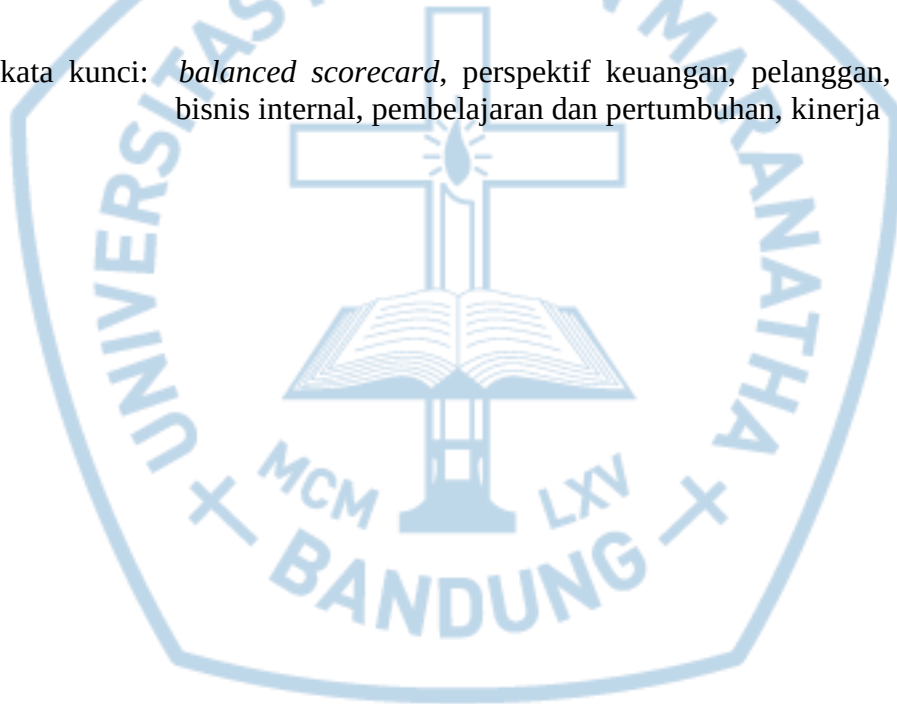


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *balanced scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap peningkatan kinerja organisasi pada CV Duta Jaya. Data penelitian ini merupakan data panel yang terdiri dari laporan keuangan, data karyawan dan data pelanggan CV Duta Jaya selama tahun 2012-2015. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dari empat hipotesis yang diusulkan, hanya terdapat dua hipotesis yang terbukti. Perspektif keuangan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Perspektif pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Perspektif proses bisnis internal tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Kata-kata kunci: *balanced scorecard*, perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, kinerja



ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of balanced scorecard method application that includes financial perspective, customer perspective, internal business processes perspective, learning and growth perspective on organizational performance improvement at CV Duta Jaya. This research panel data were collected through company financial statements, employee data and customer data at CV Duta Jaya during the years 2012 until 2015. Data used in this study were analyzed with simple linear regression technique using SPSS. Hypotheses results showed from four hypotheses proposed, only two hypotheses are proven. Financial perspective has significant effect on organizational performance improvement. Customer perspective has no significant effect on organizational performance improvement. Internal business process perspective has no significant effect on organizational performance improvement. Learning and growth perspective has significant effect on organizational performance improvement.

Keywords: *balanced scorecard, financial perspective, customer, internal business processes, learning and growth, performance*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL INDONESIA.....	i
HALAMAN JUDUL INGGRIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Akuntansi Manajemen.....	10
2.1.1.1 Definisi Akuntansi Manajemen	10
2.1.1.2 Informasi Akuntansi Manajemen	11
2.1.1.3 Jenis Informasi Akuntansi Manajemen	11
2.1.1.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.....	12
2.1.2 Kinerja.....	14
2.1.2.1 Definisi Kinerja	14
2.1.2.2 Tingkatan Kinerja	14
2.1.2.3 Definisi Pengukuran Kinerja	15
2.1.2.4 Metode Pengukuran Kinerja	16
2.1.2.5 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	17
2.1.2.6 Pengukuran Kinerja Sebagai Alat Manajemen.....	18
2.1.2.7 Masalah Dalam Pengukuran Kinerja	19
2.1.2.8 Standar Indikator Kinerja Yang Baik dan Ideal	20
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.1.3.1 Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.1.3.2 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.1.3.3 Keuntungan Penggunaan Sistem <i>Balanced Scorecard</i>	26
2.1.3.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.1.3.5 Faktor Kegagalan Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	29
2.1.3.6 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	30
2.1.3.6.1 Perspektif Keuangan.....	30

2.1.3.6.2	Perspektif Pelanggan	32
2.1.3.6.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	32
2.1.3.6.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	33
2.2	Kerangka Pemikiran	34
2.2	Pengembangan Hipotesis	36
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.3	Definisi Operasional Variabel (DOV).....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5	Uji Asumsi Klasik	42
3.5.1	Uji Normalitas	43
3.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.5.3	Uji Autokorelasi	43
3.6	Teknik Analisis Data	44
3.6.1	Regresi Linear Sederhana.....	44
3.6.2	Pengujian Hipotesis.....	45
3.6.3	Koefisien Determinasi.....	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Statistik Deskriptif Data Penelitian	47
4.1.2	Uji Asumsi Klasik	52
4.1.2.1	Uji Normalitas	52
4.1.2.2	Uji Heteroskedastisitas	53
4.1.2.3	Uji Autokorelasi.....	54
4.1.3	Analisis Data	55
4.1.3.1	Pengaruh Perspektif Keuangan Terhadap Kinerja Organisasi	55
4.1.3.2	Pengaruh Perspektif Pelanggan Terhadap Kinerja Organisasi	57
4.1.3.3	Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal Terhadap Kinerja Organisasi	58
4.1.3.4	Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Organisasi.....	60
4.2	Pembahasan	62
BAB V	PENUTUP	64
5.1	Simpulan	64
5.2	Keterbatasan.....	65
5.3	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE)		

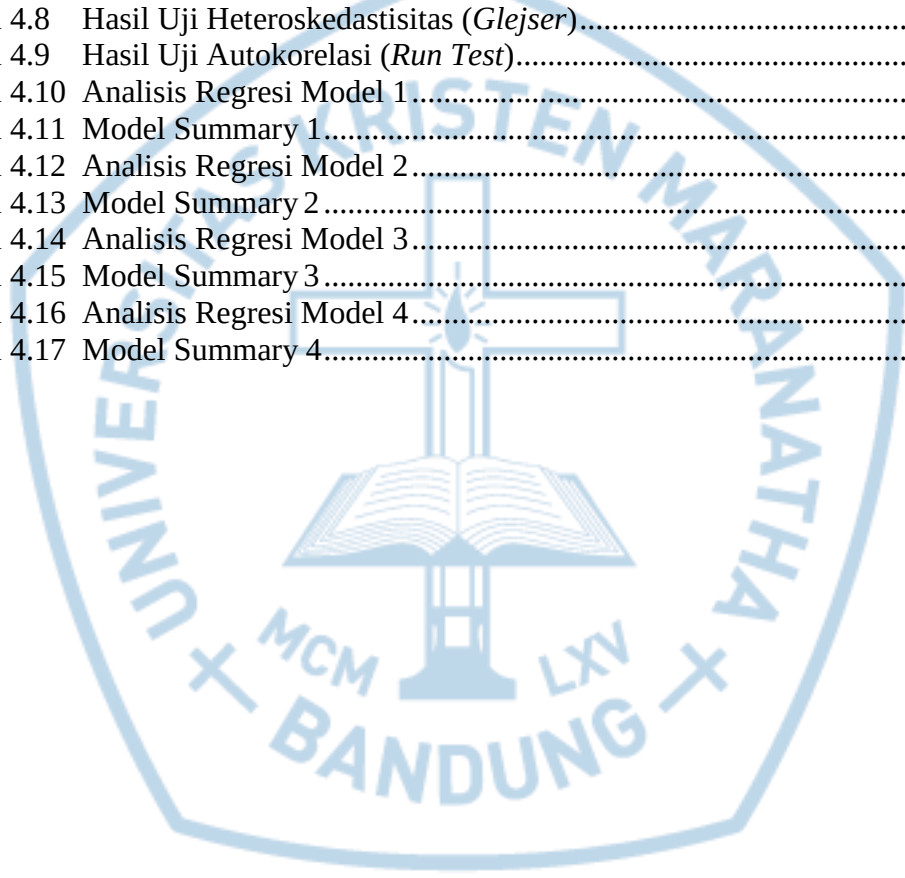
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Manajemen Baru.....	24
Gambar 2.2 Model Penelitian	34



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 <i>Return on Investment</i> Tahun 2012-2015.....	47
Tabel 4.2 Peningkatan Jumlah Pelanggan Tahun 2012-2015.....	48
Tabel 4.3 Biaya Perbaikan Pesanan Tahun 2012-2015.....	48
Tabel 4.4 Tingkat Absensi Karyawan Tahun 2012-2015	49
Tabel 4.5 Pencapaian Target Penjualan Tahun 2012-2015.....	50
Tabel 4.6 <i>Descriptive Statistics</i>	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas (<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>)...	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Glejser</i>).....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi (<i>Run Test</i>).....	54
Tabel 4.10 Analisis Regresi Model 1.....	55
Tabel 4.11 Model Summary 1.....	56
Tabel 4.12 Analisis Regresi Model 2.....	57
Tabel 4.13 Model Summary 2.....	58
Tabel 4.14 Analisis Regresi Model 3.....	59
Tabel 4.15 Model Summary 3.....	60
Tabel 4.16 Analisis Regresi Model 4.....	61
Tabel 4.17 Model Summary 4.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Laporan Laba Rugi	70
Lampiran B Neraca	74
Lampiran C Perhitungan Data Variabel Penelitian	78
Lampiran D Hasil Olah Data SPSS	79

