

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha yang semakin mengglobal, membuat persaingan antara perusahaan-perusahaan yang sejenis menjadi sangat ketat, sehingga menuntut perusahaan untuk memikirkan cara agar dapat mengembangkan potensi yang dimiliki perusahaan secara optimal dan membantu perusahaan menjadi perusahaan yang terdepan. Selama ini banyak perusahaan dalam menilai kinerjanya seringkali terpaku pada hasil kinerja yang diukur dengan ukuran keuangan, tanpa melihat faktor-faktor apa yang menimbulkan keberhasilan secara finansial tersebut. Pengukuran kinerja yang hanya terfokus pada ukuran finansial tidak mencerminkan kondisi strategi perusahaan secara menyeluruh, dimana aspek diluar finansial tidak diperhitungkan.

Salah satu pengukuran kinerja adalah metode *Balanced Scorecard* yang menekankan pentingnya keseimbangan antara aspek keuangan dan non keuangan, yang meliputi aspek keuangan, hubungan dengan pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan *Balanced Scorecard* dengan kinerja perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada PT Sempurna Jasa Kami yang berada di Bandung dan telah menerapkan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerjanya. Pada perspektif keuangan, dipilih metode analisis deskriptif dengan menggunakan studi komparatif, dan untuk mengolah data tersebut digunakan teknik penilaian kinerja dalam perspektif keuangan yang terdiri atas: 1) Pertumbuhan pendapatan, 2) Penurunan biaya, 3) *Return on Investment* (ROI). Sampel yang digunakan yaitu data-data laporan keuangan tahun 2006 dan tahun 2007, dan didapat hasil bahwa kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan mengalami penurunan dimana total biaya semakin meningkat, dan penurunan tingkat ROI.

Dilakukan juga pengujian menggunakan kuesioner untuk menguji hubungan antara penerapan *Balanced Scorecard* yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dengan kinerja perusahaan menggunakan pendekatan statistika *rank* Spearman, hasilnya *correlation coefficient* antara penerapan *Balanced Scorecard* dengan kinerja perusahaan adalah sebesar 0,832 dan H_0 ditolak (H_a diterima), yang berarti bahwa terdapat hubungan yang positif antara penerapan *Balanced Scorecard* dengan kinerja perusahaan.

Rekomendasi yang diberikan adalah sebagai berikut: (1) Perusahaan harus dapat meningkatkan pendapatan dengan cara melakukan promosi, meningkatkan pelayanan yang baik, dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Dengan demikian diharapkan laba operasi meningkat dan tidak mengalami kerugian sehingga ROI tidak bernilai negatif. (2) Evaluasi dan perbaikan terhadap target-target dengan realisasinya dari setiap perspektif dalam *Balanced Scorecard* harus dilakukan karena berdasarkan pengujian korelasi *rank* Spearman diketahui bahwa penerapan *Balanced Scorecard* berkorelasi positif dengan kinerja perusahaan, sehingga jika penerapan *Balanced Scorecard* baik maka kinerja perusahaan akan baik pula, begitu juga sebaliknya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	9
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	9
2.1.2 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	9
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.4 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	10
2.2 Metode Tradisional.....	11
2.3 Metode <i>Balanced Scorecard</i>	11

2.3.1 Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.3.2 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	13
2.4 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.4.1 Perspektif Keuangan (<i>Financial Perspective</i>).....	14
2.4.2 Perspektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>).....	17
2.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Internal Business Process Perspective</i>).....	20
2.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Learning and Growth Perspective</i>).....	21
2.5 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	24

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	27
3.1.1 Deskripsi Bisnis Perusahaan.....	27
3.1.2 Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	28
3.1.3 Visi PT Sempurna Jasa Kami.....	29
3.1.4 Misi PT Sempurna Jasa Kami.....	29
3.1.5 Struktur Organisasi.....	29
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.2.1 Responden.....	30
3.2.2 Operasional Variabel.....	31

3.2.2.1 Definisi Operasional Variabel X.....	31
3.2.2.2 Definisi Operasional Variabel Y.....	31
3.2.3 Teknik Pengembangan Instrumen.....	31
3.2.4 Skala Pengukuran.....	33
3.2.5 Metode Analisis Data.....	34
3.2.5.1 Analisis Data Deskriptif.....	34
3.2.5.2 Analisis Kuantitatif	34
3.2.5.2.1 Uji Realibilitas.....	34
3.2.5.2.2 Uji Validitas.....	35
3.2.6 Pengujian Hipotesis.....	35
3.2.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Tinjauan Umum Atas Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> di PT Sempurna Jasa Kami	40
4.1.2 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> di PT Sempurna Jasa Kami.....	41
4.1.2.1 Perspektif Keuangan.....	41
4.1.2.1.1 Pertumbuhan Pendapatan.....	41
4.1.2.1.2 Penurunan Biaya.....	42
4.1.2.1.3 <i>Return On Investment (ROI)</i>	43

4.1.2.2 Perspektif Pelanggan.....	45
4.1.2.2.1 <i>Customer Retention</i>	44
4.1.2.2.2 <i>Customer Acquisition</i>	46
4.1.2.2.3 <i>Customer Satisfacton</i>	46
4.1.2.2.4 <i>Customer Profitability</i>	47
4.1.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	47
4.1.2.3.1 Proses Inovasi.....	47
4.1.2.3.2 Proses Operasi.....	48
4.1.2.3.3 Proses Pelayanan Purna Jual.....	48
4.1.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	49
4.1.2.4.1 Kapabilitas Pekerja.....	49
4.1.2.4.2 Kapabilitas Sistem Informasi.....	50
4.1.2.4.3 Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan.....	50
4.2 Pembahasan.....	50
4.2.1 Perspektif Keuangan.....	50
4.2.1.1 Analisis Deskriptif.....	52
4.2.1.2 Analisis Kuantitatif.....	54
4.2.1.2.1 Pengujian Realibilitas.....	54
4.2.1.2.2 Pengujian Validitas.....	55
4.2.2 Perspektif Pelanggan.....	56
4.2.2.1 Analisis Deskriptif	57

4.2.2.2 Analisis Kuantitatif.....	59
4.2.2.2.1 Pengujian Realibilitas.....	59
4.2.2.2.2 Pengujian Validitas.....	59
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	60
4.2.3.2 Analisis Deskriptif	61
4.2.3.3 Analisis Kuantitatif.....	63
4.2.3.3.1 Pengujian Realibilitas.....	63
4.2.3.3.2 Pengujian Validitas.....	64
4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	65
4.2.4.2 Analisis Deskriptif	66
4.2.4.3 Analisis Kuantitatif.....	68
4.2.4.3.1 Pengujian Realibilitas.....	68
4.2.4.3.2 Pengujian Validitas.....	69
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	xiii
-----------------------------	-------------

LAMPIRAN	xiv
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kenaikan Pendapatan PT Sempurna Jasa Kami.....	42
Tabel 4.2	Kenaikan Biaya PT Sempurna Jasa Kami.....	43
Tabel 4.3	Penurunan ROI PT Sempurna Jasa Kami	44
Tabel 4.5	Daftar Pelanggan dan Lamanya Penggunaan Jasa di PT Sempurna Jasa Kami.....	45
Tabel 4.6	Daftar Pelanggan Baru PT Sempurna Jasa Kami.....	46
Tabel 4.7	Perbandingan Kenaikan Total Biaya dengan Kenaikan Total Pendapatan.....	51
Tabel 4.8	Deskripsi Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.9	Deskripsi Karakteristik Usia Responden.....	53
Tabel 4.10	Deskripsi Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	54
Tabel 4.11	Deskripsi Karakteristik Masa Kerja Responden.....	54
Tabel 4.12	<i>Reliability Statistics</i>	55
Tabel 4.13	Hasil Pangujian Validitas.....	56
Tabel 4.14	Deskripsi Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	57
Tabel 4.15	Deskripsi Karakteristik Usia Responden.....	57
Tabel 4.16	Deskripsi Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	58
Tabel 4.17	Deskripsi Karakteristik Masa Kerja Responden.....	58
Tabel 4.18	<i>Reliability Statistics</i>	59
Tabel 4.19	Hasil Pangujian Validitas.....	60

...

Tabel 4.20 Deskripsi Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	62
Tabel 4.21 Deskripsi Karakteristik Usia Responden.....	62
Tabel 4.22 Deskripsi Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	63
Tabel 4.23 Deskripsi Karakteristik Masa Kerja Responden.....	63
Tabel 4.24 <i>Reliability Statistics</i>	64
Tabel 4.25 Hasil Pangujian Validitas.....	65
Tabel 4.26 Deskripsi Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	66
Tabel 4.27 Deskripsi Karakteristik Usia Responden.....	67
Tabel 4.28 Deskripsi Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	67
Tabel 4.29 Deskripsi Karakteristik Masa Kerja Responden.....	68
Tabel 4.30 <i>Reliability Statistics</i>	68
Tabel 4.31 Hasil Pangujian Validitas.....	69
Tabel 4.32 <i>Correlations</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Pertumbuhan Pendapatan Tahun 2006 dan Tahun 2007.....	42
Gambar 4.2	Peningkatan Biaya Tahun 2006 dan Tahun 2007.....	43
Gambar 4.3	<i>Return On Investment</i> (ROI) Tahun 2006 dan Tahun 2007	44
Gambar 4.5	Retensi Pelanggan PT Sempurna Jasa Kami	46
Gambar 4.6	Retensi dan Akuisisi Pelanggan PT Sempurna Jasa Kami.....	47
Gambar 4.7	Hubungan Kenaikan Total Biaya dengan Kenaikan Total Pendapatan Tahun 2006 dan Tahun 2007.....	51