

ABSTRACT

Today the business environment becomes more complex and competitive, so every company attempt to give a good performance. In order to the performance, we should use a measurement method that could accurately and comprehensively access the company's performance. Balanced Scorecard is an appropriate method that could measure the performance of a company through 4(fours) perspective: financial perspective, customer perspective, internal business proses perspective, learning and growth perspective.

This research used survey method with a non-purposive sampling technique. quesionnaires were distributed to 72supervisors(samples) selected from each division in the company.Data were analyzed by multiple regression method and the result showed that an implication of Balanced Scorecard has a significant effects on campany's performance.

Keywords : Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Bussines Internal Perspektive, Learnings and Growth Perspective.

ABSTRAK

Saat ini lingkungan bisnis menjadi lebih kompleks dan kompetitif, sehingga setiap perusahaan berusaha untuk memberikan kinerja yang baik. Jadi untuk mengukur kinerja, kita harus menggunakan metode pengukuran yang akurat dan komprehensif dalam mengukur kinerja perusahaan. *Balanced Scorecard* merupakan sebuah metode yang tepat yang dapat mengukur kinerja perusahaan melalui 4(empat) perspektif: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan sampel *non-purposive*. kuesioner dibagikan kepada 72supervisor(sampel) yang dipilih dari masing-masing divisi di perusahaan. Data dianalisis dengan metode regresi berganda dan hasilnya menunjukkan bahwa implikasi *Balanced Scorecard* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pengertian Balanced Scorecard	8
2.2 Penilaian Kinerja dengan menggunakan Balanced Scorecard	11

2.2.1 Penilaian Kinerja Perspektif Keuangan	12
2.2.2 Penilaian Kinerja Perspektif Pelanggan	14
2.2.3 Penilaian Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	16
2.2.4 Penilaian Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	18
2.3 Hubungan Antar Perspektif	20
2.4 Manfaat Balance Scorecard	20
2.5 Keunggulan dan Kelemahan Balance Scorecard	23
2.6 Pengertian, Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja	24
2.7 Ukuran Indikator Penilaian Kinerja	28
2.8 Keuntungan dan Kerugian Penilaian Kinerja	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	31
3.2.1 Jenis Sumber Data	31
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3 Operasionalisasi Variabel	33
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	36
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	39

3.5.3.1	Uji Normalitas	40
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	40
3.5.3.3	Uji Heterokedastisitas	41
3.5.4	Uji Signifikansi	42
3.5.4.1	Regresi Linear Berganda	43
3.5.4.2	Uji Parsial / Uji T	44
3.5.4.3	Uji ANOVA / Uji F/ Uji Simultan	44
3.5.4.4	Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum PT.Dirgantara Indonesia	
	Bandung (Persero)	47
4.1.1	Sejarah Singkat PT.Dirgantara Indonesia	47
4.1.2	Visi PT.Dirgantara Indonesia	49
4.1.3	Misi PT.Dirgantara Indonesia	50
4.1.4	Aktivitas Perusahaan	50
4.1.5	Struktur Perusahaan	51
4.2	Pembahasan	65
4.2.1	Pengujian Validitas	65
4.2.1.1	Perspektif Keuangan	65
4.2.1.2	Perspektif Pelanggan	68
4.2.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	72
4.2.1.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	74
4.2.1.5	Perspektif Kinerja Perusahaan	79

4.2.2 Pengujian Realibilitas	83
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik	84
4.2.3.1 Uji Normalitas	84
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	85
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	86
4.2.4 Uji Signifikansi	87
4.2.4.1 Uji Parsial / Uji T	87
4.2.4.2 Uji ANOVA / Uji F / Uji Simultan	89
4.2.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)	90
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	95
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem manajemen berbasis <i>Balanced Scorecard</i> dan sistem pengelolaan kinerja personel	21
Gambar 2.2	Keterpautan kinerja individu, kelompok, dan organisasi	27
Gambar 4.1	Struktur Perusahaan	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan pelaporan pengendalian dan pelaporan strategis	11
Tabel 2.2	Tujuan dan ukuran untuk perspektif aset	13
Tabel 2.3	4 (empat) ukuran kinerja perspektif keuangan	14
Tabel 2.4	Tujuan dan ukuran dari perspektif pelanggan	15
Tabel 2.5	4 (empat) ukuran kinerja perspektif pelanggan	15
Tabel 2.6	Tujuan dan ukuran dari perspektif proses bisnis internal	17
Tabel 2.7	3(tiga) ukuran kinerja perspektif proses bisnis internal	17
Tabel 2.8	Tujuan dan ukuran dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	19
Tabel 2.9	5(lima) ukuran kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	19
Tabel 3.1	Operasional Variabel X	34
Tabel 3.2	Operasional Variabel Y	34
Tabel 4.1	Indikator 1: <i>Economic Value Added</i> (EVA)	65
Tabel 4.2	Indikator 2: Pertumbuhan Pendapatan	66
Tabel 4.3	Indikator 3: Pemanfaatan aktiva yang diukur dengan <i>asset turnover</i>	66
Tabel 4.4	Indikator 4: Berkurangnya biaya secara signifikan yang diukur dengan <i>cost effectiveness</i>	67
Tabel 4.5	Uji Validitas Perspektif Keuangan	68

Tabel 4.6	Indikator 1: Jumlah Pelanggan Baru	69
Tabel 4.7	Indikator 2: Jumlah pelanggan yang menjadi <i>non-customer</i>	69
Tabel 4.8	Indikator 3: Kecepatan Layanan Pelanggan	70
Tabel 4.9	Indikator 4: Tingkat Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.10	Uji Validitas Perspektif Pelanggan	71
Tabel 4.11	Indikator 1: Ketepatan waktu produksi (<i>Cycle Time</i>)	72
Tabel 4.12	Indikator 2: Ketepatan pesanan (<i>On-Time Delivery</i>)	73
Tabel 4.13	Indikator 3: Perputaran keefektifan (<i>Cycle Effectiveness</i>)	73
Tabel 4.14	Uji Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal	74
Tabel 4.15	Indikator 1: Rasio Ketersediaan Informasi	75
Tabel 4.16	Indikator 2: Tingkat kepuasan pelanggan	75
Tabel 4.17	Indikator 3: Tingkat Pemberdayaan Karyawan	76
Tabel 4.18	Indikator 4: Tingkat Produktivitas Karyawan	77
Tabel 4.19	Indikator 5: Persentase yang diimplementasikan	77
Tabel 4.20	Uji Validitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	78
Tabel 4.21	Indikator 1: Relevan	79
Tabel 4.22	Indikator 2: Sensitivitas	79
Tabel 4.23	Indikator 3: Reliability	80
Tabel 4.24	Indikator 4: Akseptabilitas	81
Tabel 4.25	Indikator 5: Praktis	81
Tabel 4.26	Uji Validitas Perspektif Kinerja Perusahaan	82
Tabel 4.27	Uji Realibilitas	83

Tabel 4.28	Uji Normalitas	84
Tabel 4.29	Uji Multikolnearitas	85
Tabel 4.30	Uji Heterokedastisitas	86
Tabel 4.31	Uji Parsial	87
Tabel 4.32	Uji ANOVA	89
Tabel 4.33	Adjusted R Square	90

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 2 Wawancara
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Uji Signifikansi
- Lampiran 7 Hasil Data Responden