

ABSTRAK

Pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Model pengukuran yang lebih komprehensif ialah metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* merupakan kerangka kerja untuk menerjemahkan visi dan misi serta strategi perusahaan ke dalam bahasa operasional tiap-tiap divisi dalam perusahaan. Pengukuran kinerja tersebut memandang unit bisnis dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur pencapaian kinerja perusahaan dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, wawancara dan studi kepustakaan. Metode analisis data adalah deskriptif analitis dan pengujian menggunakan SPSS. Dari hasil penelitian diketahui bahwa perusahaan sudah menerapkan *Balanced Scorecard* dengan cukup baik.

Kata-kata kunci: *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

ABSTRACT

Measurement of company performance becomes very important for management to evaluate the company's performance and future planning purposes. More comprehensive measurement model is the Balanced Scorecard. Balanced Scorecard is a framework for translating the vision and mission and corporate strategy into operational language of each division within the company. Performance measurement is looking the business unit from four perspectives, namely financial perspective, customer, internal business processes and learning and growth. This study aims to identify and measure the performance of this approach on the Balanced Scorecard Chemicals Indonesia PT RUDOLF - Cimahi. The author uses data collection techniques in the form of documentation, interviews and literature study. The method of data analysis is descriptive and analytical testing using SPSS. The survey results revealed that the company has been implementing the Balanced Scorecard pretty well.

Key words: Balanced Scorecard Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Processes, and learning and growth perspective

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Latar Belakang <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.2 Perbedaan Sistem Tradisional dengan <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.3 Definisi dan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	13

2.4 Visi, Misi dan Strategi	16
2.4.1 Pengertian Visi	16
2.4.2 Pengertian Misi	17
2.4.3 Pengertian Strategi	17
2.5 Aspek – aspek yang Diukur dalam <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.5.1 Perspektif Keuangan (<i>Financial Perspective</i>)	20
2.5.1.1 ROI (<i>Return on Investment</i>)	21
2.5.1.2 ROCE (<i>Return on Capital Employed</i>).....	22
2.5.1.3 EVA (<i>Economic Value Added</i>)	22
2.5.2 Perspektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>)	24
2.5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Internal Business Process Perspective</i>)	26
2.5.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Learning and Growth Perspective</i>).....	27
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian	33
3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.1.2 Sejarah Perkembangan PT RUDOLF Chemicals	34
3.1.3 Visi dan Misi PT RUDOLF Chemicals Indonesia.....	36
3.1.3.1 Visi PT RUDOLF Chemicals Indonesia.....	36
3.1.3.2 Misi PT RUDOLF Chemicals Indonesia	37
3.1.4 Nilai–nilai PT RUDOLF Chemicals Indonesia	37
3.1.5 Produk–produk PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi	38
3.1.6 Keadaan Umum PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi	40
3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data	40
3.2.1 Jenis Penelitian	40
3.2.2 Sumber Data	41

3.3 Populasi dan Sampel	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1 Teknik Pengambilan Sampel	42
3.4.1.1 Uji Validitas	44
3.4.1.2 Uji Reliabilitas	45
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	46
3.5.1 Perspektif Keuangan	47
3.5.1.1 ROI (<i>Return on Investment</i>)	47
3.5.1.2 ROCE (<i>Return on Capital Employed</i>)	48
3.5.1.3 EVA (<i>Economic Value Added</i>)	48
3.5.2 Perspektif Pelanggan	48
3.5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	48
3.5.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	49
3.5.5 <i>Balanced Scorecard</i>	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Peta Strategi <i>Balanced Scorecard</i> PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi	52
4.2 Pengukuran Kinerja pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi	53
4.3 Perancangan <i>Balanced Scorecard</i> PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi	60
4.4 Pembahasan Mengenai Perspektif Keuangan	62
4.4.1 ROI (<i>Return on Investment</i>)	62
4.4.2 ROCE (<i>Return on Capital Employed</i>)	63
4.4.3 EVA (<i>Economic Value Added</i>)	64
4.5 Pembahasan Mengenai Perspektif Pelanggan	65
4.6 Pembahasan Mengenai Perspektif Proses Bisnis Internal	66
4.7 Pembahasan Mengenai Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	67
4.7.1 Karakteristik Responden	67
4.7.1.1 Jenis Kelamin Responden	68

4.7.1.2 Usia Responden.....	68
4.7.1.3 Tingkat Pendidikan Responden	69
4.7.1.4 Tingkat Jabatan Responden.....	69
4.7.1.5 Divisi Kerja Responden	70
4.7.1.6 Masa Kerja Responden	70
4.7.1.7 Gaji dan Tunjangan Responden	71
4.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	72
4.8 Pembahasan Mengenai <i>Balanced Scorecard</i> secara Keseluruhan dalam PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran A. Laporan Keuangan PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	
Lampiran B. Lembar Kuesioner	
Lampiran C. Hasil Pengolahan untuk Uji Validitas Kuesioner	
Lampiran D. Hasil Pengolahan untuk Uji Reliabilitas Kuesioner	
Lampiran E. Struktur Manajemen PT RUDOLF Chemicals Indonesia	
Lampiran F. Daftar Riwayat Hidup Penulis (<i>Curriculum Vitae</i>)	
Lampiran G. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II - 1 <i>Balanced Scorecard</i> , Memberi Kerangka Kerja untuk Penerjemahan Visi dan Strategi ke dalam Empat Perspektif.....	15
Gambar II – 2 Aspek Strategi yang Dilakukan Perusahaan dalam Perspektif Keuangan.....	24
Gambar II – 3 Aspek Strategi yang Dilakukan Perusahaan dalam Perspektif Pelanggan	26
Gambar II – 4 Aspek Strategi yang Dilakukan Perusahaan dalam Perspektif Proses Bisnis Internal.....	27
Gambar II – 5 Aspek Strategi yang Dilakukan Perusahaan dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	30
Gambar II – 6 Kerangka Pemikiran Mengenai Penelitian <i>Balanced Scorecard</i> di PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	31
Gambar II – 7 Hipotesis Penelitian pada <i>Balanced Scorecard</i> Mengenai Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	34
Gambar IV -1 Peta Strategi <i>Balanced Scorecard</i> PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi.....	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II – 1 Perbedaan Sistem Tradisional dengan <i>Balanced Scorecard</i>	11
Tabel III – 1 Keadaan Umum Mengenai Karyawan PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi.....	40
Tabel III – 2 Jumlah Populasi dan Sampel pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi.....	44
Tabel III – 3 Model Matriks Penjabaran Strategi ke Dalam Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	50
Tabel IV – 1 Pertumbuhan Pembelian oleh Pelanggan pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi.....	54
Tabel IV – 2 Perancangan <i>Balanced Scorecard</i> di PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	61
Tabel IV – 3 Perhitungan ROI (<i>Return on Investment</i>) pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	63
Tabel IV – 4 Perhitungan ROCE (<i>Return on Capital Employed</i>) pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	64
Tabel IV – 5 Perhitungan EVA (<i>Economic Value Added</i>) pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	64
Tabel IV – 6 Keadaan Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	65
Tabel IV – 7 Keadaan Produksi Baru pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	66
Tabel IV – 8 Karakteristik Mengenai Responden pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi.....	67

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik IV – 1 Gambaran Pertumbuhan Pembelian pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	55
Grafik IV – 2 Gambaran Laba pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi..	56
Grafik IV – 3 Gambaran Produksi Baru pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	56
Grafik IV – 4 Pertumbuhan Pembelian Oleh Pelanggan Lama pada PT RUDOLF Chemicals Indonesia – Cimahi	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Laporan Keuangan PT RUDOLF Chemicals Indonesia - Cimahi
- Lampiran B. Lembar Kuesioner
- Lampiran C. Hasil Pengolahan untuk Uji Validitas Kuesioner
- Lampiran D. Hasil Pengolahan untuk Uji Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran E. Struktur Manajemen PT RUDOLF Chemicals Indonesia
- Lampiran F. Daftar Riwayat Hidup Penulis (*Curriculum Vitae*)
- Lampiran G. Surat Keterangan Penelitian