

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT USING BALANCED SCORECARD CONCEPT CASE STUDY AT PT. DIRGANTARA INDONESIA

The company currently requires a measuring device that can measure the performance of the company's performance both financially and non-financial. Gauges the performance is the Balanced Scorecard. Balanced Scorecard to measure the company's performance from four perspectives, namely financial perspective, customer, internal business processes, learning and growth.

The study was conducted in PT. Indonesian Aerospace located on the street 154 Pajajaran Bandung. The purpose of this study was: (1) to determine whether the company has been implementing performance measurement, (2) to determine how the company's performance when measured using the Balanced Scorecard concept.

In this study, the research method used is descriptive analytical techniques is a case study research. Necessary data obtained through field research (interviews and documentation) and the research literature by reading, studying, and understanding the literature and other literature sources.

From the results of research and analysis, performance measurement in financial perspective include measuring ROI, Profit Margin and Operating Ratio showed a fairly good performance. Customer perspective of performance measurement showed a fairly good performance, seen from the absence of complaints from customers. Performance measurement of internal business process perspective shows excellent performance, visible from the innovation of the company. Performance measurement learning and growth perspective shows excellent performance, evidenced by the training conducted.

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

ABSTRAK

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGUNAKAN KONSEP BALANCED SCORECARD STUDI KASUS PADA PT. DIRGANTARA INDONESIA

Saat ini perusahaan membutuhkan alat pengukur kinerja yang dapat mengukur kinerja perusahaan baik secara finansial maupun nonfinansial. Alat pengukur kinerja tersebut adalah *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* dapat mengukur kinerja perusahaan dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian dilakukan di PT. Dirgantara Indonesia yang berlokasi di jalan Pajajaran No.154 Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui apakah perusahaan telah melaksanakan pengukuran kinerja, (2) untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan apabila diukur dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis dengan teknik penelitian yang bersifat studi kasus. Data yang diperlukan diperoleh melalui penelitian lapangan (wawancara dan dokumentasi) dan penelitian kepustakaan dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami literatur dan sumber bacaan lain.

Dari hasil penelitian dan analisis, pengukuran kinerja pada perspektif keuangan meliputi pengukuran *ROI*, *Profit Margin*, dan *Operating Ratio* menunjukkan kinerja yang cukup baik. Pengukuran kinerja perspektif pelanggan menunjukkan kinerja yang cukup baik, terlihat dari tidak adanya *complain* dari pelanggan. Pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal menunjukkan kinerja yang sangat baik, terlihat dari inovasi yang dilakukan perusahaan. Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja yang sangat baik, terlihat dari banyaknya *training* yang dilakukan.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, pengukuran kinerja, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
BAB I IKAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.1.1 Konsep Pengukuran Kinerja	5
2.1.1.1 Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja	5
2.1.1.2 Tujuan Pengukuran Kinerja	6
2.1.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja	7
2.1.2 <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.1.2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	7

2.1.2.2 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.1.2.3 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.1.2.4 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.1.3 Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Konsep <i>Balanced Scorecard</i> Studi Kasus pada PT. Dirgantara Indonesia.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
 BAB II METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Metodologi Penelitian	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	26
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	26
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	35
4.1.4 Kegiatan Usaha Perusahaan	35
4.2 Pengukuran Kinerja di PT. Dirgantara Indonesia	35
4.3 Analisis Pengukuran Kinerja Masing-Masing Perspektif	37
4.3.1 Analisis Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan	37
4.3.2 Analisis Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	40
4.3.3 Analisis Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal....	41

4.3.4 Analisis Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Hubungan Antar Variabel Penelitian	22

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Rekapitulasi Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan..... 40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Struktur Organisasi PT. Dirgantara Indonesia..... 49
Lampiran B	Surat Izin Melaksanakan Penelitian..... 50
Lampiran C	Surat Keterangan Selesai Penelitian 51
Lampiran D	Berita Acara Bimbingan 52