

ABSTRAK

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Penilaian kinerja yang hanya didasarkan atas pengukuran keuangan saja sepertinya sudah tidak lagi memadai, maka dibutuhkan suatu pengukuran baru yang dapat menghubungkan ukuran keuangan dan non keuangan. *Balanced Scorecard* mempertimbangkan empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan yaitu: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dari keempat perspektif tersebut dapat dilihat bahwa *Balanced Scorecard* menekankan perspektif keuangan dan non keuangan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Dengan metode kualitatif dan kuantitatif yaitu menilai kinerja dengan pendekatan 4 perspektif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pengujian *validitas*, *reliabilitas*, dan skala Likert. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa hasil pengukuran Perspektif Keuangan KPRI DIklat PU Wilayah II Bandung dapat dikatakan cukup baik. Perspektif Pelanggan (Anggota) mempunyai kondisi yang cukup baik. Perspektif Bisnis Internal mempunyai kondisi yang baik dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dapat dikatakan cukup baik.

Keywords : Pengukuran Kinerja Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard.

ABSTRACT

Performance measurement is one very important factor for a company. Performance assessment based only on financial measures alone seemed to be no longer adequate, it takes a new measurement that can link financial and non-financial measures. Consider the four perspectives of the Balanced Scorecard to measure the performance of companies: financial perspective, customer, internal business processes, learning and growth perspectives of these four can be seen that the Balanced Scorecard emphasizes the financial and non-financial perspective.

This study was performed using primary and secondary data. With qualitative and quantitative methods that assess the performance of the four perspectives approach. The instrument used in this study is testing the validity, reliability, and Likert scale. Based on the results of the data analysis and discussion, it can be concluded that the results of Financial Perspectives measurement KPRI Diklat PU Bandung Region II can be quite good. Customer Perspective (Member) have seen pretty good. Internal Business Perspective has a good. Learning and Growth Perspective can be quite good.

keywords: *Performance Measurement Using the Balanced Scorecard approach*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Pengertian Kinerja	7
2.1.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	8

2.1.2 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	9
2.1.3 Kelemahan Pengukuran Kinerja.....	10
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>Balance Scorecard</i>	10
2.2.2 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.2.3 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.3 Hubungan Antar Perspektif.....	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Daerah Penelitian	26
3.2. Metode Penelitian	26
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1 Jenis Data	26
3.3.2 SumberData	27
3.4. Populasi Dan Sampel	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6. Teknik Analisa Data.....	30
3.7. Instrumen Penelitian	38
3.7.1 Skala Pengukuran.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.1.1 Bidang Organisasi	40
4.1.2 Keanggotaan	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.3.1 Uji Validitas	63
4.3.2 Uji Reliabilitas	65
4.4 <i>Balanced Scorecard</i> KPRI Diklat PU Wilayah II Bandung	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA71

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Perspektif Pelanggan – Ukuran Utama.....	17
Gambar 2.2 Proporsi Nilai Pelanggan.....	18
Gambat 2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	21
Gambar 2.4 Hubungan Antar Perspektif	23
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPRI Diklat PU Wilayah II Bandung	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Perspektif Pelanggan.....	34
Tabel 3.2 Penentuan kriteria rata-rata kepuasan	35
Tabel 3.3 Kriteria Perspektif Proses Bisnis Internal	36
Tabel 3.4 Kriteria Perspektif Proses Pembelajaran Pertumbuhan.....	37
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 4.1. Hasil <i>Current Ratio</i> (CR)	48
Tabel 4.2 Hasil <i>Quick Test Ratio</i> (QTR).....	49
Tabel 4.3 <i>Profit Margin on Sales</i>	51
Tabel 4.4 <i>RETURN ON ASSET</i> (ROA).....	52
Tabel 4.5 <i>Return On Equity</i> (ROE).....	53
Tabel 4.6 Hasil Perspektif Keuangan.....	54
Tabel 4.7 Besarnya Data Pelanggan.....	55
Tabel 4.8 Akuisisi Pelanggan/Anggota.....	56
Tabel 4.9 Retensi Pelanggan	57
Tabel 4.10 Hasil Perspektif Pelanggan.....	58
Tabel 4.11 Inovasi	59
Tabel 4.12 Besarnya Data Karyawan.....	60
Tabel 4.13 Retensi Karyawan	61

Tabel 4.14 Produktifitas Karyawan.....	62
Tabel 4.15 Hasil Perspektif Proses Belajar dan Berkembang	63
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Pada Kuesioner Kepuasan Anggota	64
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Pada Kuesioner Kepuasan Karyawan .	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	66
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan <i>Balance Scorecard</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Kepuasan Pelanggan	xvi
Lampiran B Kuesioner Kepuasan Karyawan	xx
Lampiran C Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Anggota	xxiv
Lampiran D Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan.....	xxv
Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	xxvi
Lampiran F Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan	xxviii