

ABSTRACT

The purpose of this research is to know more clearly how the performance of PT. Citrajaya Labelindo been using the financial perspective, how the company's performance by using alternative balanced scorecard, why is there employee turnover is quite high and how the difference between performance measurement when using purely financial perspective with the use of balanced scorecard performance measurement. Research methods used were questionnaires, literature, qualitative, and quantitative. From these studies found that the only measure of the company sales and earnings when the company saw the development of the company's performance, the company suffered a disappointment in the process of learning and growth perspective is the reason why employee turnover is high. That for, given some suggestions to management for improvement in the future. The advice given in the form of performance measurement is a good idea to use a balanced scorecard, to differentiate products, providing a special unit to accommodate customer complaints, and needs to set criteria for performance evaluation of each employee achievement.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah mengetahui lebih jelas bagaimana kinerja PT. Citrajaya Labelindo selama ini menggunakan perspektif finansial, bagaimana kinerja perusahaan dengan menggunakan alternatif *balanced scorecard*, mengapa terjadi *turn over* karyawan yang cukup tinggi dan bagaimana perbedaan antara pengukuran kinerja jika menggunakan perspektif finansial semata dengan penggunaan pengukuran kinerja *balanced scorecard*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner, kepustakaan, kualitatif, dan kuantitatif. Dari penelitian tersebut diperoleh bahwa perusahaan hanya mengukur dari sisi penjualan dan laba perusahaan ketika melihat perkembangan kinerja perusahaan, perusahaan mengalami kekecewaan dalam perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan yang menjadi alasan mengapa *turn over* karyawan cukup tinggi. Untuk itu, diberikan beberapa saran kepada pihak manajemen demi perbaikan pada masa yang akan datang. Saran yang diberikan berupa pengukuran kinerja ada baiknya menggunakan *balanced scorecard*, melakukan diferensiasi produk, menyediakan unit khusus untuk menampung keluhan pelanggan, dan perlu ditetapkan kriteria penilaian kinerja atas masing-masing prestasi karyawan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Identifikasi masalah	3
1.3 Ruang lingkup	3
1.4 Perumusan masalah	4
1.5 Tujuan dan manfaat	4
1.6 Sistematika pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan teori	7
2.2 Kerangka pemikiran	25

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Pemilihan objek penelitian	28
3.2	Teknik pengumpulan data	28
3.3	Teknik pengolahan data	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran umum perusahaan	33
4.2	Analisis dan pembahasan	34
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	65
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN	67
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	76

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Perbandingan penjualan dengan <i>net income</i>	34
Tabel 4.2	Perbandingan aktiva lancar dan hutang lancar	37
Tabel 4.3	Perbandingan <i>gross profit</i> dan <i>net income</i>	39
Tabel 4.4	Perbandingan total aktiva dan laba	39
Tabel 4.5	Perbandingan total equity dan laba	40
Tabel 4.6	Perbandingan total hutang dan total aktiva	40
Tabel 4.7	Perbandingan total hutang dan total modal	41
Tabel 4.8	PT. Citrajaya Labelindo merupakan alternatif utama dalam pilihan perusahaan Anda	42
Tabel 4.9	Anda puas dengan kualitas produk dan jasa yang diberikan	43
Tabel 4.10	Produk dan jasa yang diberikan selama ini sesuai dengan keinginan perusahaan Anda	43
Tabel 4.11	Perbandingan antara harga dengan produk dan jasa yang diberikan PT. Citrajaya Labelindo sangat seimbang	44
Tabel 4.12	Pilihan produk dan jasa sangat bervariasi	45
Tabel 4.13	Prosedur untuk menikmati produk dan jasa PT. Citrajaya Labelindo tidak mengurangi nilai kepuasan anda	45
Tabel 4.14	Tenaga penjual PT. Citrajaya Labelindo memberikan keterangan apa yang perusahaan Anda butuhkan	46
Tabel 4.15	Produk dan jasa yang ditawarkan oleh PT. Citrajaya Labelindo lebih unggul dibanding yang ditawarkan oleh perusahaan	

	lain yang sejenis	47
Tabel 4.16	Perusahaan anda puas akan pelayanan purnajual yang diberikan oleh PT. Citrajaya Labelindo	48
Tabel 4.17	Perusahaan anda merasa kualitas PT. Citrajaya Labelindo selalu dipertahankan dari tahun ke tahun	49
Tabel 4.18	Data jumlah perbaikan yang dilakukan dalam proses produksi	50
Tabel 4.19	Puas dengan fasilitas kerja yang disediakan perusahaan	53
Tabel 4.20	Puas dengan insentif yang diberikan	54
Tabel 4.21	Puas dengan penilaian kinerja atas setiap karyawan	54
Tabel 4.22	Puas dengan kebijakan perusahaan dalam hal kenaikan insentif	55
Tabel 4.23	Tidak memaksakan diri untuk masuk kerja	55
Tabel 4.24	Puas dengan cara pimpinan Anda memimpin	56
Tabel 4.25	Puas dengan pembagian tugas yang jelas	57
Tabel 4.26	Puas dengan posisi yang telah Anda capai selama ini	57
Tabel 4.27	Puas dengan status yang anda terima jika disandingkan dengan teman-teman Anda di perusahaan lain	58
Tabel 5.1	Perbandingan <i>gross profit</i>	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka <i>Balanced Scorecard</i>	19
Gambar 2.2	Skema kerangka pemikiran	24

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Grafik perbandingan penjualan dan biaya	51
------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Struktur Organisasi	67
Lampiran B	Laporan Laba Rugi 2007 dan Neraca 2007	68
Lampiran C	Laporan Laba Rugi 2008 dan Neraca 2008	71
Lampiran D	Kuesioner Kepuasan Pelanggan	74
Lampiran E	Kuesioner Kepuasan Karyawan	75