

**“ANALISIS BALANCE SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKUR  
KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus PT ADIRA DINAMIKA MULTI  
FINANCE TBK Cabang Ciledug Kreo Tangerang)”**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi**

**Nama : RISKY AGUS PRIYATNA**

**NIM : 43209010057**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
MERCU BUANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**ANALISIS BALANCE SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKUR  
KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus PT ADIRA DINAMIKA MULTI  
FINANCE TBK Cabang Ciledug Kreo Tangerang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Akuntansi – Strata 1**

**Nama : RISKY AGUS PRIYATNA**

**NIM : 43209010057**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risky Agus Priyatna

NIM : 43209010057

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2013



RISKY AGUS PRIYATNA

NIM: 43209010057

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Risky Agus Priyatna  
NIM : 43209010057  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : **Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK Cabang Ciledug Kreo Tangerang)**  
Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh:

**Pembimbing,**



**Drs. Hadri Mulya, Ak., M.Si**

Tanggal: *28 Agustus 2013*

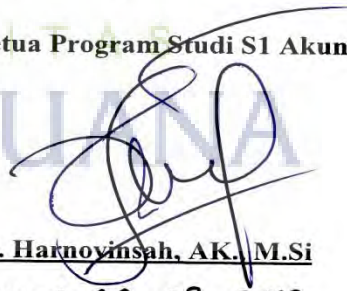
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



**Dr. Wiwik Utami, AK., C.A**

Tanggal: *30-8-2013*



**Dr. Harnoyinsah, AK., M.Si**

Tanggal: *30-08-2013*

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

### Skripsi Berjudul

**ANALISIS BALANCE SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKUR KINERJA  
PERUSAHAAN (Studi Kasus PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK Cabang  
Ciledug Kreo Tangerang)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**RISKY AGUS PRIYATNA**

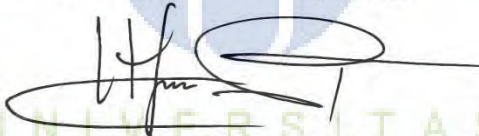
**NIM: 43209010057**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal  
telah memenuhi syarat untuk diterima

dan dinyatakan


### Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



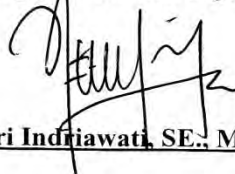
**Drs. Hadri Mulya, Ak., M.Si**

Anggota Dewan Penguji



**Dra. Ratna Mappanyuki, Ak., M.Si**

Anggota Dewan Penguji



**Fitri Indriawati, SE., M.Si**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **ANALISIS BALANCE SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK Cabang Ciledug Kreo Tangerang)**

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

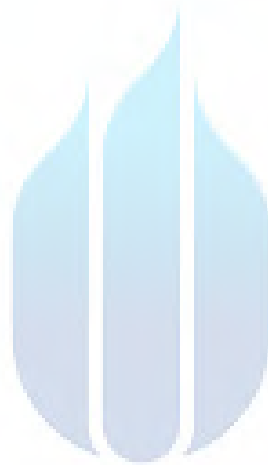
Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, AK., C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, AK., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, serta segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
3. Bapak Drs Hadri Mulya Ak., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih bapak, atas segala bimbingan, saran, masukan, kritik, kesabaran dan kesempatan yg diberikan buat saya.
4. Ibu Dra. Ratna Mappanyuki, Ak., M.Si dan Ibu Fitri Indriawati, SE., M.Si. Selaku penguji yang sudah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Orang tua saya yang selalu memberikan support, kasih sayang, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini, memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
6. Kakak saya ellia dan emi yang selalu memberikan support, kasih sayang, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini, memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
7. keluarga besar yang selalu memberikan support, kasih sayang, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini, memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman saya aldi, rizmaw, zulfikar dan jeffry yang selalu menghibur dan memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
9. Para sahabat-sahabatku seperjuangan, Reza Suryadi ,Nuzul Ramdoni, Adistya Prawira, Febriansyah, Harfi Imam Rahadi, Nova Herga Septiawan, Pujianto, Ahmad Reqa Adibrata, Mohammad Ansori, Firman Taryana Rumansyah, Irwan Sofwatullah, Bayu Eka Septian, Ricky Putra Setyanegoro, Nita Septiyani, Siti Rodiah, Mira santika, Mufti Karalina, Dian Sawiji yang selalu ada disaat suka dan duka, selalu memberikan tawa serta canda, memberikan support dan do'a dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
10. Tim kampus menteng yang terus berjuang melawan lelah pikiran dan tenaga serta semua biaya Reza Suryadi, Ahmad Wahyudi dan Dito Prasetyo
11. Kepada semua pihak yang belum disebutkan nama-namanya, semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki beberapa kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatu



Jakarta, Agustus 2013

Risky AgusPriyatna

NIM: 43209010057

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori Keagenan .....	6
B. Pengertian Pengukuran Kinerja .....	7
C. Balanced Scorecard .....	10
D. Sejarah Balance Scorecard dan Perkembangannya .....	12
E. Perspektif dalam Balance Scorecard .....	13
F. Keunggulan dan Kelemahan Balance Scorecard .....	24
G. Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya .....	26

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
B. Design Penelitian.....	29
C. Definisi Operasional Variabel.....	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	33
E. Jenis Data.....	35
F. Populasi dan Sampel.....	35
G. Metode Analisis Data.....	36
1. Deskriptif Kualitatif.....	43
2. Deskriptif Kuantitatif.....	43

### **BAB IV      ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk.....	37
B. Analisis Perspektif Keuangan.....	38
C. Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	40
D. Analisis Perspektif Pelanggan.....	44
E. Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal.....	47
F. Hasil Pencapaian Target.....	52

### **BAB V      KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	54
1. Perspektif Keuangan.....	54
2. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	54

3. Perspektif Pelanggan.....	54
4. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	55
B. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Contoh Perhitungan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Contoh Perhitungan Proses Bisnis Internal.....	21
2.3 Contoh Kepuasan Karyawan.....	23
4.1 Target dari masing-masing perspektif.....	37
4.2 Pencapaian Perspektif Keuangan.....	38
4.3 Perhitungan ROE.....	38
4.4 Perhitungan ROA.....	39
4.5 Perhitungan <i>Profit Margin</i> .....	40
4.6 Hasil Kuesioner Karyawan.....	42
4.7 Hasil Kuesioner Pelanggan.....	45
4.8 Pencapaian Perspektif Proses Bisnis Internal.....	47
4.9 Rangkuman Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal.....	51
4.10 Hasil Pencapaian Target.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Contoh Laporan Laba / Rugi.....	15
2.2 Contoh Laporan Keuangan Neraca.....	16
2.3 Pengukuran Inti Perspektif Pelanggan.....	18
2.4 <i>Value Chain</i> Perspektif Proses Bisnis Internal.....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1	Laporan Keuangan PT Adira Dinamika Multi Finance
2	Kuesioner Karyawan.....58
3	Kuesioner Pelanggan.....59
4	Hasil Perhitungan ROA.....60
5	Hasil Perhitungan ROE.....60
6	Hasil Perhitungan <i>Profit Margin</i> .....61
7	Implementasi Pencapaian Target.....62