

**PERSPEKTIF BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT
PENGUKURAN KINERJA PADA PT. ROLAND GOLDEN AGE**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

Nama : Margaretta Ingan Malem Sembiring
NIM : 43211120070



Universitas Mercu Buana

JAKARTA

2013

**PERSPEKTIF BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT
PENGUKURAN KINERJA PADA PT. ROLAND GOLDEN AGE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

Nama : Margareta Ingan Malem Sembiring

NIM : 43211120070



Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Margaretta Ingan Malem Sembiring

NIM : 43211120070

Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi (S1)

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 sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Maret 2013



Margaretta IM Sembiring
4321120070

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Margaretta Ingan Malem Sembiring
NIM : 43211120070
Program Studi : S-1 Akuntansi
Judul Skripsi : Perspektif *Balanced Scorecard* sebagai Alat
Pengukuran Kinerja pada PT. Roland Golden Age
Tanggal Ujian Skripsi : 06 September 2013

Disahkan oleh,
Pembimbing,



Dra. Nurlis Ak., M.Si

Tanggal : 8/9'2013

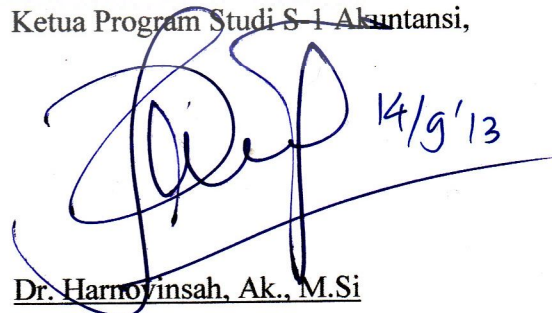
Dekan,



Dr. Wiwik Utami, Ak., CA

Tanggal : 14/9'13

Ketua Program Studi S-1 Akuntansi,



Dr. Harroyinsah, Ak., M.Si

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

PERSFEKTIF *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN
KINERJA PADA PT. ROLAND GOLDEN AGE

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Margaretta Ingan Malem Sembiring

NIM : 43211120070

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 06 September 2013 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

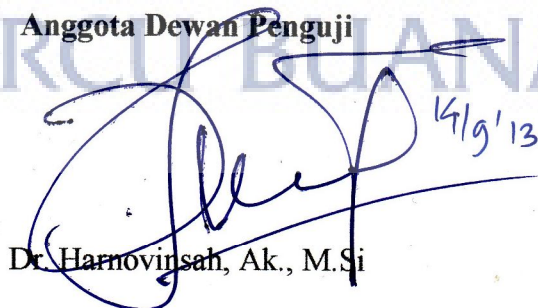
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



8/9'13

Dra. Nurlis Ak., M.Si

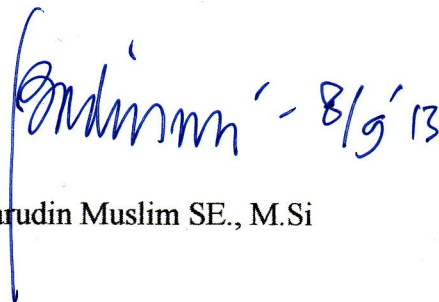
Anggota Dewan Penguji



14/9'13

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si

Anggota Dewan Penguji



8/9'13

Sabarudin Muslim SE., M.Si

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yesus, atas berkat, penyertaan dan pimpinan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **”PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PADA PT. ROLAND GOLDEN AGE“**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Wiwik Utami Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah Ak., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dra. Nurlis Ak., M.Si., selaku Dosen Pembimbing
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi S-1 Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah membagikan ilmunya kepada penulis.
5. Seluruh keluargaku atas doa, dukungan dan kasih sayang yang senantiasa diberikan.
6. Seluruh keluarga rohaniku di GKRI Thamrin City atas doa dan perhatian kalian semua.

7. Seluruh rekan-rekan seperjuangan S-1 Akuntansi angkatan XX tahun 2012 atau sering disebut group mbak20 yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kebersamaan dan persahabatan yang terjalin selama menuntut ilmu di kampus Menteng. Senang sekali telah mengenal kalian.
8. Pimpinan dan seluruh staff PT. Roland Golden Age atas dukungan, kesempatan dan partisipasinya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis meminta kritik dan saran dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivasi untuk berkarya lebih baik lagi pada masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.



Margaretta IM Sembiring

DAFTAR ISI

SURAT PERYATAAN KARYA SENDIRI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Sistem Pengukuran Kinerja.....	5
1. Pengertian Pengukuran Kinerja	5
2. Peran Organisasi dalam Pengukuran Kinerja.....	7
3. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	10

4. Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja.....	12
B. Pengukuran Kinerja secara Konvensional.....	14
1. Analisis Rasio Keuangan.....	15
2. Kelebihan dan Kekurangan Pengukuran Kinerja secara Konvensional.....	21
C. Pengukuran Kinerja berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	24
1. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	24
2. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	27
3. Analisis Kinerja menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

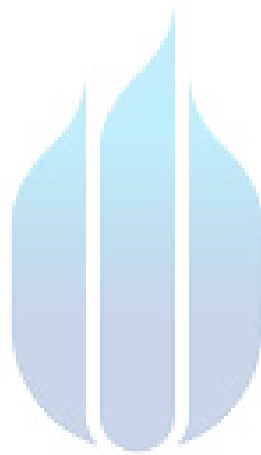
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Tugas.....	44
C. Desain Penelitian	52
D. Metode Pengumpulan Data	53
E. Definisi Operasional Variabel	55
F. Metode Analisis Data	56

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengukuran Kinerja pada PT. Roland Golden Age.....	57
B. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada PT. Roland Golden Age.....	65
C. Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Hubungan Perspektif dengan <i>Balanced Scorecard</i>	27
3.1 Struktur Organisasi.....	44



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Ringkasan Tujuan & Ukuran Perspektif Keuangan	34
2.2 Ringkasan Tujuan & Ukuran Perspektif Pelanggan.....	37
2.3 Ringkasan Tujuan & Ukuran Perspektif Proses Bisnis Internal	39
2.4 Ringkasan Tujuan & Ukuran Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan	41
4.1 Rangkuman Rasio Keuangan.....	60
4.2 Kepuasan Pelanggan Perspektif Pelanggan.....	70
4.3 Kepuasan Pelanggan Perspektif Proses Bisnis Internal	75
4.4 Kepuasan Pelanggan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Neraca per 31 Desember 2011	90
2. Laporan laba (Rugi) periode 01 Januari – 31Desember 2011	92
3. Neraca per 31 Desember 2012.....	94
4. Laporan laba (Rugi) periode 01 Januari – 31Desember 2012	96
5. Kuesioner Pelanggan (Perspektif Pelanggan).....	98
6. Kuesioner Pelanggan (perspektif Proses Bisnis Internal)	99
7. Kuesioner Karyawan.....	100
8. Tabel Hasil Kuesioner Perspektif Pelanggan	101
9. Tabel Hasil Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal.....	102
10. Tabel Hasil Kuesioner Karyawan	103