

**ANALISIS PENERAPAN BALANCE SCORECARD  
TERHADAP KINERJA KERJA “STUDI KASUS PADA PT  
BANK BCA Tbk”**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi**

**Nama : SELVIANIH**

**Nim : 43209110100**



**UNIVERSITAS S  
MERCU BUANA**  
MERCU BUANA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**ANALISIS PENERAPAN BALANCE SCORECARD  
TERHADAP KINERJA KERJA “STUDI KASUS PADA PT  
BANK BCA Tbk”**

**SKRIPSI**

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

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Akuntansi –Srata 1**

**Nama : SELVIANIH**

**Nim : 43209110100**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SELVIANIH

Nim : 43209110100

Program Studi : 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 dikenakan Sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian Pernyataan ini saya buat sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, September 2013



(SELVIANIH)

NIM: 43209110100

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : SELVIANIH  
Nim : 43209110100  
Program Studi : SI Akuntansi  
Judul : ANALISIS PENERAPAN BALANCE  
SCORECARD TERHADAP KINERJA  
KERJA “STUDI KASUS PADA PT  
BANK BCA Tbk”

Tanggal Ujian Skripsi :

**Disahkan Oleh:**

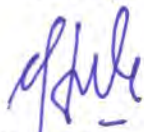
**Pembimbing,**

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

(Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si)CA

Tanggal : 3-10-2013

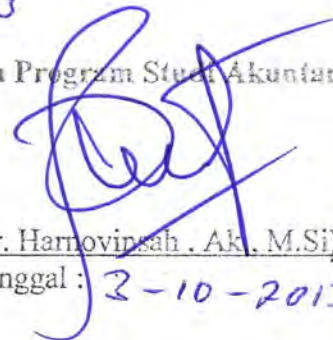
**Dekan,**



(Dr. Wwik Utami, Ak...CA)

Tanggal : 3-10-2013

**Ketua Program Studi Akuntansi,**



(Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si)CA

Tanggal : 3-10-2013

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS PENERAPAN BALANCE SCORECARD TERHADAP  
KINERJA KERJA “STUDI KASUS PT BANK BCA Tbk”**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**SELVIANIH**

**43209110100**

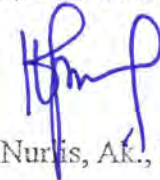
Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Susunan Dewan Penguji**


**Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi**

  
**(Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si)**

**Anggota Dewan Penguji**

  
**(Dra. Nurlis, Ak., M.Si)**

**Anggota Dewan Penguji**

  
**(Diah Iskandar, SE., M.Si)**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, rahmat, dan hidayahnya sehingga skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENERAPAN BALANCE SCORECARD TERHADAP KINERJA KERJA “STUDI KASUS PADA BANK BCA Tbk.”** dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan orang tua serta berbagai pihak yang selalu mendukung penulis, sehingga kendala-kendala yang dihadapi penulis teratasi. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah , Ak., M.Si selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Ratna Mapanyuki selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
5. Ibu Islamiah Kamil, SE., M.Ak sebagai dosen penelaah proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis .
6. Ibu Dr Istianingsih , SE.M.Ak sebagai dosen metodologi penelitian yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis .
7. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Akuntansi Universitas Mercu Buana.
8. Para staff dan Karyawan PT Bank BCA Tbk yang membantu dalam pengisian kuisisioner.
9. Ahmad Ismael, terima kasih atas dukungan, semangat, dan waktu yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk keluarga Keluarga Besarku , terimakasih atas doa, dukungan, serta kasih sayang yang tak ternilai harganya
11. Sahabatku di jurusan Akuntansi khususnya
12. Hildawati, Zubeth, Tito, Awal, Tinna, Lia, Mba Jya, siska atas selalu dukungan dan semangatnya kepada penulis..

Jakarta,

SELVIANIH

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian dan kegunaan Penelitian.....	6
a. Tujuan penelitian.....	6
b. Kegunaan Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Pengertian perbankan .....	8
B. Pengukuran Kinerja.....	11
C. Balance Score Card .....	13
1. Perspektif keuangan.....	16
2. Perspektif Costumer .....	19
3. Perspektif proses bisnis internal .....	21
4. Perspektif Learning and Growth .....	22
D. Laporan Keuangan .....	24
E. Penelitian terdahulu .....	25
F. Kerangka Pemikiran .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
B. Desain Penelitian .....	28
C. Variabel dan Skala Pengukuran .....	28



D. Metode Pengumpulan data .....	38
E. Jenis dan Sumber data.....	38
F. Populasi dan sample .....	39
G. Metode analisis data .....	39
1. Pengujian instrument penelitian .....	40
<b>BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
1. Analisis Hasil.....	41
A. Perspektif Keuangan .....	41
B. Perspektif Costumer .....	45
C. Perspektif Proses Bisnis Internal .....	49
D. Perspektif Learning and Growth.....	53
2. Pembahasan.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
3.2 Tabel Operasional Variabel.....	34
4.1 Tabel Pengukuran rasio kinerja keuangan .....	39
4.2 Hasil kuisisioner Nasabah perspektif Costumer .....	43
4.3 Hasil kuisisioner Karyawan Perspektif bisnis internal .....	46
4.4 Hasil kuisisioner karyawan perspektif learning and growth.....	50



## DAFTAR GAMBAR

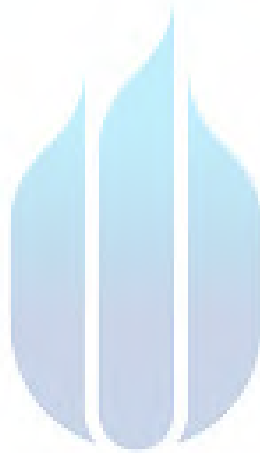
Gambar	Halaman
3.1 Tolak Ukur Perspektif Pelanggan .....	19
2.1 Kerangka Pemikiran.....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

- I. Rekap Hasil kuisisioner Nasabah perspektif customer
- II. Rekap hasil kuisisioner Karyawan perspektif bisnis internal
- III. Rekap hasil kuisisioner Karyawan perspektif learning and growth
- IV. Tabel perhitungan Rasio keuangan 2007 – 2008 PT Bank BCA Tbk
- V. Tabel perhitungan Rasio keuangan 2009 – 2010 PT Bank BCA Tbk
- VI. Tabel perhitungan Rasio keuangan 2011 – 2012 PT Bank BCA Tbk



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA