

**ANALISIS PENERAPAN BALANCED SCORECARD
(STUDI KASUS PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk.)**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

NAMA : RONAL PARTOGI SIAHAAN

NIM : 43208110331



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2011

**ANALISIS PENERAPAN BALANCED SCORECARD
(STUDI KASUS PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk.)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

NAMA : RONAL PARTOGI SIAHAAN

NIM : 43208110331



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ronal Partogi Siahaan

NIM : 43208110331

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 September 2011

(Ronal Partogi Siahaan)

NIM : 43208110331

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ronal Partogi Siahaan
NIM : 43208110331
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Balanced Scorecard
(Studi Kasus PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.)
Tanggal Ujian Skripsi : 09 September 2011

Disahkan oleh,

Pembimbing,

(Drs. Suharmadi AK. MM.Msi)

Tanggal : 09-09-2011

Dekan,

Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr. Wiwik Utami AK. MS)

(Nurul Hidayah, SE, Ak)

Tanggal : : 09-09-2011

Tanggal : 09-09-2011

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

ANALISIS PENERAPAN BALANCED SCORECARD (STUDI KASUS PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk.)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

NAMA : Ronal Partogi Siahaan

NIM : 43208110331

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 09 September 2011
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Drs. Suharmadi. AK. MM. MSi)

Anggota Dewan Penguji

(Dr.Yudhi Herliansyah SE. AK. M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Dra. Muti'ah M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pertolongan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan Balanced Scorecard (Studi Kasus PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk)**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Suharmadi AK.MM.MSI selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan begitu banyak dukungan, saran, waktu, bimbingan, nasihat, pengetahuan, dan semangat yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu DR. Wiwik Utami. AK. MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
2. Ibu Nurul Hidayah, SE, MSi, Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi niversitas Mercu Buana
3. Bapak/Ibu Dosen pembahas dan penguji yang telah banyak memberikan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana

5. Orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan.
6. Seluruh staf dan pimpinan Consumer Risk Group yang telah banyak memberikan bantuan.

Dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan dan pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 09-09- 2011

Ronal Partogi Siahaan

ANALYSIS OF BALANCED SCORECARD IMPLEMENTATION AS A PERFORMANCE MEASUREMENT TOOL AT CONSUMER RISK GROUP PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK

BY:

**RONAL PARTOGI SIAHAAN
43208110331**

ABSTRACT

This research was about the implementation of Balanced Scorecard Method at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. The purpose of this research is to know the implementation and the result of Balanced Scorecard for the management to identify and improve various internal functions and their resulting external outcomes. This research was using descriptive analysis method. The data was analyzed by using quality analysis and quantity analysis. The sample of this research was the implementation of balanced scorecard in 2009.

The result of this research will be showing that the implementation of Balanced Scorecard Method was have a great effect for the performance of PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk in 2009. It was showed by KPI score in that year was 129,59

Key words : performance measurement tool, balanced scorecard, key performance indicator.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL.....	
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Umum Tentang Kinerja.....	5
1. Definisi Kinerja Dan Penilaian Kinerja.....	5
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	7

3. Tujuan Penilaian Kinerja.....	8
4. Manfaat Penilaian Kinerja.....	8
B. Penilaian Kinerja Dengan Sistem Tradisional.....	8
C. Tinjauan Umum Tentang Balanced Scorecard.....	13
D. Konsep Umum Balanced Scorecard.....	17
1. Balanced Scorecard Sebagai Alat Strategis	
Pengukuran Secara komprehensif.....	19
2. Empat Perspektif Dalam Balanced Scorecard.....	21
3. Merumuskan Perspektif	27
4. Merinci Visi Berdasarkan Masing-masing	
Perspektif Dan Merumuskan Seluruh	
Tujuan Strategis.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
1. Profil Perusahaan Perusahaan.....	33
2. Visi Dan Misi Perusahaan.....	35
B. Metode Penelitian	36
C. Definisi Operasional Variabel.....	36
D. Metode Pengumpulan Data.....	37
E. Metode Analisis Data.....	38

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pendahuluan.....	40
B. Pembahasan.....	41
1. Perspektif Keuangan.....	41
2. Perspektif Pelanggan.....	45
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	45
4. Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran.....	46
C. Evaluasi Hasil Pengukuran.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA.....	58
---------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Keunggulan Balanced Scorecard dibanding konsep Manajemen Tradisional.....	21
4.1 Balanced Scorecard Consumer Risk Group.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Perkembangan Peran Balanced Scorecard Dalam Sistem Manajemen Strategik.....	20
2.2. Merinci Visi kedalam tema strategis di empat perspektif BSC.....	29