

**ANALISA BALANCE SCORECARD SEBAGAI PENGUKUR
KINERJA PADA BANK BUKOPIN**

**SKRIPSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

NAMA : SEPTI UTAMI

NIM : 43206010034



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

**ANALISA BALANCE SCORECARD SEBAGAI PENGUKUR
KINERJA PADA BANK BUKOPIN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Akuntansi – Strata 1**

Nama : SEPTI UTAMI

N I M : 43206010034



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2011

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Septhi Utami
NIM : 43206010034
Program Studi : Akuntansi S-1
Judul Skripsi : Analisa Balance Scorecard Sebagai Pengukur Kinerja Pada Bank Bukopin.
Tanggal Ujian Skripsi : 30 September 2011

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Ratna Mappanyukki, SE.,Ak.,M.Si)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr.Wiwik Utami,Ak,MS)

(Nurul Hidayah, SE.,Ak.,M.Si)

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

**ANALISA BALANCE SCORECARD SEBAGAI PENGUKUR KINERJA PADA
BANK BUKOPIN**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Septi Utami

NIM : 43206010034

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 30 September 2011 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji Pembimbing Skripsi

Ratna Mappanyukki, SE, Ak, M.Si.

Anggota Dewan Penguji

Hari Setiyawati, SE, Ak, M.Si.

Anggota Dewan Penguji

Diah Iskandar, SE., M.Si.

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septhi Utami

NIM : 43206010034

Program Studi : Akuntansi – Strata 1

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 apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta,

(SEPTHI UTAMI)

43206010034

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisa Balance Scorecard Sebagai Pengukur Kinerja Pada Bank Bukopin** “. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Ratna Mappanyukki,SE,Ak,M,Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Wiwik Utami,Ak,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana
2. Ibu Nurul Hidayah, SE,Ak,M.Si, selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
3. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercubuana.
4. Kedua orang yang ku cintai dan ku sayangi yang telah menumpahkan segala kasih sayang dan cinta kepada penulis serta memberikan doa, motivasi, semangat.
5. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Akuntansi angkatan tahun 2006 yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kebersamaan menuntut ilmu dikampus tercinta ini.

6. Seluruh sahabat-sahabat ku yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
7. Semua pihak yang sudah membantu terselesaikanya skripsi ini.

Jakarta, September 2011

Septi Utami

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja	7
1. Tujuan dan Karakteristik Pengukuran Kinerja	8
2. Manfaat Pengukuran Kinerja	9
B. Konsep Dasar Balance Scorecard	9
1. Pengertian Balance Scorecard.....	11
2. Keuntungan Balance Scorecard	12
3. Pengertian Kinerja dengan Balance Scorecard	13
4. Perspektif Balance Scorecard	15
5. Hubungan Keempat Perspektif Penilaian Kinerja dengan Menggunakan Konsep Balance Scorecard	37

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....		39
1. Sejarah Singkat PT. Bank Bukopin		39
2. Produk-Produk Bank Bukopin		40
3. Struktur Organisasi dan Tugasnya		40
B. Metode Penelitian		42
C. Definisi Operasional Variabel.....		43
D. Metode Pengumpulan Data		50
E. Metode Analisa Data		51
BAB IV	ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Implementasi Balance Scorecard Pada Bank Bukopin.....		53
B. Analisa Balance Scorecard Pada Bank Bukopin.....		57
1. Perspektif Keuangan		57
2. Perspektif Pelanggan.....		61
3. Perspektif Proses Bisnis Internal		63
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran		66
C. Penilaian Kinerja Bank Bukopin Secara Keseluruhan		70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan		75
B. Saran		78
DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Hubungan Keempat Perspektif Dengan Balance Scorecard	16
2.2 Contoh Laporan Laba Rugi	21
2.3 Contoh Laporan Keuangan Neraca	22
2.4 Perspektif Pelanggan	28
2.5 Perspektif Bisnis Internal	29
2.6 Proses Menggunakan Konsep Balance Scorecard	38

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Contoh Perhitungan Pangsa Pasar	25
2.2 Contoh Perhitungan Kepuasan Nasabah	26
2.3 Contoh Perhitungan Rasio AETR.....	30
2.4 Contoh Perhitungan Produktivitas Karyawan.....	33
2.5 Contoh Perhitungan Pelatihan Karyawan	34
2.6 Contoh Perhitungan Kepuasan Karyawan	35
4.1 Implementasi Balance Scorecard Pada Bank Bukopin.....	53
4.2 ROA Pada Bank Bukopin	57
4.3 Rasio Efisiensi (BOPO) Pada Bank Bukopin	58
4.4 Rasio LDR	59
4.5 Hasil Balance Scorecard Pada Perspektif Keuangan	60
4.6 Pangsa Pasar (Market Share)	61
4.7 Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Bukopin	62
4.8 Hasil Balance Scorecard Pada Perspektif Pelanggan.....	63
4.9 Rasio AETR Bank Bukopin	64
4.10 Proses Operasi Bank Bukopin	64
4.11 Hasil Balance Scorecard Pada Perspektif Bisnis Internal.....	65
4.12 Produktivitas Karyawan Bank Bukopin.....	66
4.13 Pencapaian Produktivitas Karyawan.....	67
4.14 Tingkat Persentase Pelatihan Karyawan.....	68
4.15 Tingkat Kepuasan Karyawan Bank Bukopin.....	68
4.16 Hasil Balance Scorecard Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	69

4. 17	Hasil Pencapaian dan Target Berdasarkan Balance Scorecard Pada Bank Bukopin Tahun 2006,2007 Dan 2008.....	70
4.18	Hasil Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Laporan Keuangan Bank Bukopin.....	83
2 Perhitungan Perspektif Balance Scorecard	91
3 Hasil Kuisisioner Tanggapan Kepuasan Nasabah	95
4 Hasil Kuisisioner Kepuasan dan Produktivitas Karyawan	96
5 Kuisisioner Tanggapan Kepuasan Nasabah	97
6 Kuisisioner Kepuasan dan Produktivitas Karyawan	98