

**ANALISIS KEMUNGKINAN PENERAPAN BALANCE SCORECARD
SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN
MULTI LEVEL MARKETING (MLM), STUDI KASUS
PT. PALOMA SHOPWAY**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

Nama : CORINA

NIM : 43208120069



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**ANALISIS KEMUNGKINAN PENERAPAN BALANCE SCORECARD
SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN
MULTI LEVEL MARKETING (MLM), STUDI KASUS
PT. PALOMA SHOPWAY**

SKRIPSI

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

Nama : CORINA

NIM : 43208120069



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : CORINA

NIM : 43208120069

Program Studi : S1 AKUNTANSI

Judul Skripsi : Analisa Kemungkinan Penerapan Balance
Scorecard sebagai Sistem Pengukuran Kinerja
pada Perusahaan Multi Level Marketing
(MLM), studi kasus PT. Paloma Shopway.

Tanggal Ujian Skripsi : 15 April 2011

Disahkan oleh,

Pembimbing

H. Sabarudin Muslim SE.M.Si

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Enny Aryanto,M.Si.

Tanggal :

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

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

ANALISIS KEMUNGKINAN PENERAPAN BALANCE SCORECARD
SEBAGAI PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN MULTI
LEVEL MARKETING (MLM), STUDI KASUS PT. PALOMA SHOPWAY

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

CORINA

43208120069

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 April 2011
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

H. sabarudin Muslim, SE.,M.Si.

Anggota Dewan Penguji

Drs. Hadri Mulya, M.Si

Anggota Dewan Penguji

Yudhi Herliansyah, SE,Ak,M.Si

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Corina
NIM : 43208120069
Program Studi : Akuntansi

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Oktober 2010

Corina
43208120069

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kemungkinan Penerapan Balance Scorecard Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja pada Perusahaan Multi Level Marketing (MLM), Studi Kasus PT. Paloma Shopway”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjanapada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.

Penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak H. Sabarudin Muslim, SE, 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 terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Enny aryanto, 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 staff Program Studi Akuntansi Universitas Mercubuana.
4. Kedua Orang Tua Penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa demi kelancaran Skripsi ini.

5. Kepada PT. Paloma Shopway yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan riset dan pengambilan data selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Program Kelas Karyawan Akuntansi S1 angkatan 14, terimakasih atas kebersamaannya selama menuntut ilmu di Kampus tercinta
7. Kepada Putra Bagus Dharmawan yang selalu memberikan semangat, motivasi dan kebersamaannya selama menulis skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin Ya Robbilalamin.

Jakarta, Maret 2011

Corina

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Penggunaan Penelitian.....	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Umum atas Sistem	
Pengukuran Kinerja.....	5
1. Sistem Ukuran Kinerja.....	6

2. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	10
3. Syarat Pengukuran Kinerja.....	14
B. Keterbatasan Sistem Pengendalian Keuangan.....	15
C. Pengukuran Kinerja Berdasarkan	
Balance Scocard.....	17
1. Sejarah Perkembangan Balance Scorecard.....	17
2. Pengertian Balance Scorecard.....	19
3. Komponen Balance Scorecard.....	26
a. Perspektif Keuangan.....	26
b. Perspektif Pelanggan.....	28
c. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	29
d. Perspektif Pembelajaran	
dan Pertumbuhan.....	30
D. Pengendalian Interaktif.....	34

BAB III Metodologi Penelitian

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
1. Latar Belakang Perusahaan.....	39

2. Visi dan Misi.....	39
3. Nilai-nilai Perusahaan.....	40
B. Metode Penelitian.....	41
C. Defenisi Operasional Variabel.....	41
D. Metode Pengumpulan Data.....	42
E. Metode Analisis Data.....	43

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

A. Pengukuran Kinerja Berdasarkan

Perspektif Keuangan

1. Mengukur Pertumbuhan Penjualan.....	44
2. Mengukur Laba Rugi Kotor.....	45
3. Mengukur Laba Rugi Bersih.....	45
4. Analisis Rasio.....	46

B. Pengukuran Kinerja Berdasarkan

Perspektif Pelanggan.....

1. Pengukuran Inti (Care Measurement).....	50
2. Kemampuan Mempertahankan Pelanggan	

(Customer Retention).....	51
3. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	51
4. Kelompok Pengukuran Penunjang.....	53
C. Perspektif Bisnis Internal.....	61
1. Proses Inovasi.....	61
2. Proses Operasi.....	62
D. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	
(Learning & Growth).....	64
Hasil Penelitian.....	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Model Sasaran Strategik dan Ukuran Hasilnya.....	34
4.1 Total Penjualan.....	44
4.2 Laba Kotor.....	45
4.3 Laba Rugi Bersih.....	45
4.4 Beban/Biaya Operasional.....	46
4.5 Current Ratio.....	46
4.6 Quick Ratio.....	47
4.7 Operating Profit Margin.....	48
4.8 Total TurnOver.....	48
4.9 ROA.....	49
4.10 Jumlah Member.....	51
4.11 Ikhtisar Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan.....	52
4.12 Mutu Produk.....	54
4.13 Harga Jual Produk.....	54
4.14 Ketersediaan Barang.....	56

4.15	Penguasaan Pangsa Pasar.....	56
4.16	Kemampuan Tenaga Pemasaran dalam Memberikan Penjelasan Keuntungan Bila Bergabung.....	57
4.17	Kecepatan Pengiriman Produk.....	57
4.18	Penyelesaian Perusahaan Terhadap Klaim Pelanggan.....	58
4.19	Ketepatan dalam Membayar Bonus.....	59
4.20	Citra Perusahaan sebagai Perusahaan Yang Mengutamakan Kualitas.....	60
4.21	Citra Perusahaan sebagai Perusahaan Yang Memberikan Pelayanan.....	60
4.22	Loyalitas Terhadap Perusahaan.....	65
4.23	Loyalitas Perusahaan Terhadap Karyawan.....	65
4.24	Kepuasan Kerja.....	66
4.25	Pekerjaan Saya.....	67
4.26	Posisi di Perusahaan.....	68
4.27	Komunikasi dengan Pimpinan.....	68
4.28	Pimpinan yang Adil dan Bijaksana.....	69

4.29	Sikap Pimpinan dalam Mendukung Pekerjaan.....	70
4.30	Usaha Perusahaan dalam Membangun SDM.....	70
4.31	Pekerjaan Saya.....	71
4.32	Briefing Terhadap Karyawan.....	71
4.33	Tingkat Pendapatan Karyawan.....	72
4.34	Sistem Kenaikan Gaji.....	73
4.35	Lingkungan Kerja.....	73

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	33
2.2	Strategi Alat Implementasi.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Laporan Neraca 2008-2010.....	81
2. Laporan Laba Rugi 2008-2010.....	83
3. Surat Keterangan Pengambilan Data.....	90
4. Contoh Angket Responden.....	91
5. Hasil Penelitian.....	94
6. Rasio Likuiditas.....	96
7. Daftar Riwayat Hidup.....	97