

**IMPLEMENTASI *BALANCED SCORECARD*
PADA PERUSAHAAN UMUM JAMINAN KREDIT
INDONESIA (PERUM JAMKRINDO)**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

Nama : Siti Aminah

NIM : 43209110109



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2011**

**IMPLEMENTASI *BALANCED SCORECARD*
PADA PERUSAHAAN UMUM JAMINAN KREDIT
INDONESIA (PERUM JAMKRINDO)**

SKRIPSI

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

**Nama : SITI AMINAH
NIM : 43209110109**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2011**

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengukuran Kinerja.....	8
B. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	9
C. Pengukuran Kinerja Menurut <i>Balance Scorecard</i>	10
D. Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	12
E. Sasaran Strategik Beserta Ukuran Hasil, Ukuran Pemacu Kinerja, dan target serta Inisiatif Strategik dalam <i>Balance Scorecard</i>	24

	F. Hubungan Antara Empat Perspektif Dalam <i>Balance Scorecard</i>	25
	G. Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	26
	H. Kelemahan <i>Balance Scorecard</i>	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	28
	B. Metode Penelitian.....	33
	C. Metode Pengumpulan Data.....	33
	D. Jenis Data.....	34
	E. Metode Analisis Data.....	35
BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Implementasi <i>Balance Scorecard</i> Pada Perum Jamkrindo.....	36
	B. Perspektif Keuangan.....	37
	C. Perspektif Pelanggan.....	42
	D. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	49
	E. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	67
	B. Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Penilaian Kinerja Perspektif Keuangan 2009	40
4.2 Penilaian Kinerja Perspektif Pelanggan	45
4.3 Hasil Perhitungan Kuesioner Dengan Tolok Ukur Atribut Produk Pada Perspektif Pelanggan.....	46
4.4 Hasil Perhitungan Kuesioner Dengan Tolok Ukur Hubungan Dengan Pelanggan Pada Perspektif Pelanggan.....	47
4.5 Hasil Perhitungan Kuesioner Dengan Tolok Ukur Citra dan Reputasi Pada Perspektif Pelanggan.....	48
4.6 Penilaian Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	56
4.7 Hasil Perhitungan Kuesioner Dengan Tolok Ukur Proses Inovasi Pada Perspektif Proses Bisnis Internal	57
4.8 Hasil Perhitungan Kuesioner Dengan Tolok Ukur Proses Operasi Pada Perspektif Proses Bisnis Internal	58
4.9 Hasil Perhitungan Kuesioner Dengan Tolok Ukur Layanan Setelah Proses Pemberian Penjaminan Pada Perspektif Proses Bisnis Internal.....	59
4.10 Penilaian Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	63
4.11 Hasil Perhitungan Kuesioner Dengan Tolok Ukur Kemampuan Karyawan Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	64
4.12 Hasil Perhitungan Kuesioner Dengan Tolok Ukur Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Struktur Organisasi Perum Jamkrindo.....	72
2. Pengantar Kuesioner.....	73
3. Kuesioner Perspektif Pelanggan.....	75
4. Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal.....	76
5. Kuesioner Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	77

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Implementasi *Balance Scorecard* Pada Perusahaan Umum Jaminan Kredit Indonesia (Perum Jamkrindo)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Sri Rahayu, SE., M.Ak. 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. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Akuntansi S1 angkatan 2009 yang tidak bisa disebutkan satu per satu atas kebersamaan selama menuntut ilmu di kampus tercinta.

5. Seluruh keluarga dan teman-teman yang turut memberikan perhatian dan dukungannya.
6. Buat Bang Madit, terima kasih banyak atas segala bantuan dan dukungannya.

Tentunya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena pada dasarnya, penulis hanya seorang manusia, manusia tidak ada yang sempurna, kesempurnaan hanya milik Allah SWT, manusia memiliki keterbatasan. Namun dari keterbatasan itulah kita dapat berkembang. Oleh karena itu, penulis sangat berharap akan adanya masukan berupa saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin ya Rabbal a'lam...

Jakarta, Pebruari 2011

Siti Aminah

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Aminah
NIM : 43209110109
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Implementasi *Balance Scorecard* Pada
Perusahaan Umum Jaminan Kredit
Indonesia (Perum Jamkrindo)
Tanggal Ujian Skripsi : 24 Maret 2011

Disahkan oleh,
Pembimbing,

Sri Rahayu, SE., M.Ak.

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Akuntansi,

Dr. Enny Ariyanto, SE., M.Si.

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

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

**IMPLEMENTASI *BALANCE SCORECARD* PADA PERUSAHAAN
UMUM JAMINAN KREDIT INDONESIA (PERUM JAMKRINDO)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Siti Aminah

NIM : 43209110109

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Maret 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Sri Rahayu, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji

Ratna Mappanyuki, SE., Ak., M.Si.

Anggota Dewan Penguji

Marsyaf, SE., Ak., M.Ak.

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Aminah
NIM : 43209110109
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, Pebruari 2011

(Siti Aminah)
43209110109