

**PERSPEKTIF PENERAPAN BALANCED SCORECARD
SEBAGAI ALAT BAGI MANAJEMEN
UNTUK MENGUKUR KINERJA
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT
DAN BANTEN, Tbk**

**SKRIPSI
Program Studi Akuntansi**

**Nama : RIKY EBIANTONO HERDI
N I M : 43208120115**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**PERSPEKTIF PENERAPAN BALANCED SCORECARD
SEBAGAI ALAT BAGI MANAJEMEN
UNTUK MENGUKUR KINERJA
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT
DAN BANTEN, Tbk**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

**SARJANA EKONOMI
Program Studi Akuntansi – Strata 1**

**Nama : RIKY EBIANTONO HERDI
N I M : 43208120115**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riky Ebiantono Herdi

NIM : 4320812-0115

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan 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 dengan sebenarnya.



Riky Ebiantono Herdi

NIM : 43208120115

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riky Ebiantono Herdi
NIM : 43208120-115
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Perspektif Penerapan Balanced Scorecard
Sebagai Alat Bagi Manajemen Untuk
Mengukur Kinerja PT. Bank Pembangunan
Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk.
Tanggal Ujian Skripsi : 18 April 2012

Disahkan oleh,

Pembimbing,



Ratna Mappanyuki, SE, Ak, M.Si.

Tanggal : 26 April 012

Dekan,



Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si.

Tanggal :

Ketua Program Studi Akuntansi



Nurul Hidayah, SE, Ak, M.Si.

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

**PERSPEKTIF PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT BAGI
MANAJEMEN UNTUK MENGUKUR KINERJA
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Riky Ebiantono Herdi

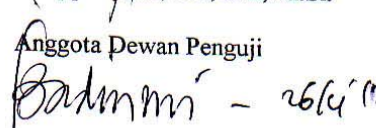
NIM : 43208120-115

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 April 2012
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji Pembimbing Skripsi


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

Anggota Dewan Penguji


H Sabarudin Muslim, SE., M.Si.

Anggota Dewan Penguji


Diah Iskandar, SE., M.Si.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan rasa syukur kepada Allah swt yang dengan Rahmat dan Inayah nya skripsi yang berjudul “ **Perspektif Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Bagi Manajemen Untuk Mengukur Kinerja PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk** ” . Ini telah selesai di susun, skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ratna Mappanyuki, SE, Ak., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Nurul Hidayah, SE, Ak, M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
5. Branch Manager, Senior Manager dan seluruh staff bank **bjb** KC Makassar dan Rawamangun yang telah memberikan izin untuk penelitian.

6. *My lovely Wife* “Aida” dan *My lovely Daugther* “Atha” yang selama ini telah memberikan doa, dorongan, semangat, nasehat dan kesabaran (Alhamdulillah skripsi ayah selesai yank...).
7. Ma Enin dan Mama Nur atas doa, restu dan bimbingannya selama ini.
8. Seluruh keluarga besar Abidin (alm) dan Dasim (alm) atas doanya.
9. Teman-teman seperjuangan Akuntansi S1 Angkatan 2011 Depok, khususnya rizky, willy, risma, heru, lendi, nurul, dewi, pita yang sangat membantu untuk motivasi dalam menyusun skripsi ini.
10. Seluruh rekan-rekan Angkatan 2011 S1 Akuntansi yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu atas kebersamaan selama menuntut ilmu di kampus tercinta.

Dan saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin ya rabbal a’lamin....

Jakarta, Februari 2012

Riky Ebiantono Herdi

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pandangan Umum Tentang Bank.....	7
1. Definisi Bank	7
2. Jenis Bank	7
3. Kegiatan Perbankan	8
4. Fungsi Bank	8

B. Konsep Pengukuran Kinerja.....	9
C. Konsep Balanced Scorecard	11
D. Empat Perspektif Dalam BSC	13
1. Perspektif Keuangan	13
2. Perspektif Pelanggan.....	16
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	19
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	20
E. Keunggulan Balanced Scorecard.....	23
F. Contoh Kasus Pengukuran BSC Metro Bank	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum	29
1. Lokasi Penelitian.....	29
2. Sejarah Singkat bank bjb.....	29
3. Visi dan Misi bank bjb	33
4. Enam Nilai-Nilai Perusahaan bank bjb	33
5. Jenis Produk dan Layanan bank bjb.....	34
6. Manajemen dan Organisasi	37
B. Metode Penelitian.....	38
C. Data dan Sumber Data.....	38
D. Metode Pengumpulan Data	39
E. Jenis Data.....	40
F. Populasi dan Sampel	40

	G. Metode Analisis Data	41
BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Menetapkan Target dari Masing-Masing Perspektif	52
	B. Pengukuran Kinerja Masing-Masing Perspektif	53
	1. Perspektif Keuangan	53
	2. Perspektif Pelanggan / Konsumen	56
	3. Perspektif Proses Internal Bisnis.....	59
	4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	68
	B. Saran	69
	DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Bank dan Kantor Bank Umum 1
Tabel 2.1	Balanced Scorecard Metro Bank..... 28
Table 3.1	Metode Analisis Data..... 41
Tabel 4.1	Target dari Masing-Masing Perspektif dalam Konsep BSC 52
Tabel 4.2	Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan 54
Tabel 4.3	Pengukuran Kinerja Perspektif Konsumen 56
Tabel 4.4	Pengukuran Kinerja Perspektif Internal Bisnis 60
Tabel 4.5	Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..... 63
Tabel 4.6	Hasil Pengukuran Kinerja dan Target Berdasarkan Konsep BSC 65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Sistem Manajemen Strategis Balanced Scorecard	12
Gambar 2.2 Ukuran Utama dalam Perspektif Pelanggan	18
Gambar 2.3 Model Rantai Nilai Perspektif Bisnis Internal dalam BSC	20
Gambar 2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	23
Gambar 2.5 Strategi Metro Bank	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Perhitungan Masing-Masing Perspektif dalam Konsep BSC72
Lampiran 2	Neraca bank bjb Tahun 2008, 2009 dan 2010.....77
Lampiran 3	Laporan Laba Rugi bank bjb Tahun 2008, 2009 dan 201081
Lampiran 4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data Kepuasan Nasabah.....84
Lampiran 5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data Kepuasan Karawan94
Lampiran 6	Kuisisioner Tanggapan Kepuasan Nasabah.....105
Lampiran 7	Kuisisioner Tanggapan Kepuasan Karyawan.....107