

**“ANALISIS KINERJA DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD
(STUDI KASUS : PT CIPTAKOMUNINDO PRADIPTA)”**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

Nama : Jimmy Aris Eris Saragih Turnip

NIM : 43209110056



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**“ANALISIS KINERJA DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD
(STUDI KASUS : PT CIPTAKOMUNINDO PRADIPTA)”**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

Nama : Jimmy Aris Eris Saragih Turnip

NIM : 43209110056



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jimmy Aris Eris Saragih Turnip

NIM : 43209110056

Program Studi : Akuntansi S1

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2012



(Jimmy Aris Eris Saragih Turnip)

NIM: 43209110056

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jimmy Aris Eris Saragih Turnip
NIM : 43209110056
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Studi Kasus PT. Ciptakomunindo Pradipta**
Tanggal Ujian Skripsi : 18 Juli 2012

Disahkan oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Wiwik Utami, Ak, MS)

Tanggal : 5 - 8 - 2012

Dekan,



(Dr. Wiwik Utami, Ak, MS)

Tanggal : 5 - 8 - 2012

Ketua Program Akuntansi,



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

Tanggal : 4 - 8 - 2012

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

ANALISIS KINERJA DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD

(STUDI KASUS : PT CIPTAKOMUNINDO PRADIPTA)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Jimmy Aris Eris Saragih Turnip

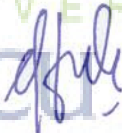
43209110056

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada 18 Juli 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi


MERCUBUANA

(Dr. Wiwik Utami, Ak, MS)

Anggota Dewan Penguji

 4 02
8

(Dra. Ratna Mappanyuki, Ak, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Dra. Muti'ah M.Si)

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Allah Bapa di surge atas bimbingan, rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Studi Kasus PT. Ciptakomunindo Pradipta”** yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.

Dengan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., MS selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan..
3. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta yang telah berkenan membantu penulis.
5. Bapak dan Ibu Pimpinan dan seluruh staf karyawan PT. Ciptakomunindo Pradipta yang telah membantu penulis.
6. Keluargaku yang selalu memberikan doa, perlindungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
7. Kekasih tercinta Lovy Manroe yang telah memberikan banyak kontribusi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman Ex-PT. Ciptakomunindo Pradipta yang selalu memberi dukungan dan semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
9. Teman-teman Akuntansi 2009 Kelas Karyawan atas kebersamaan selama mengikuti studi di Universitas Mercubuana selama ini.

10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Juli 2012

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
A. Sistem Pengukuran Kinerja	6
1. Pengertian Pengukuran Kinerja	6
2. Tujuan Pengukuran Kinerja	6
3. Manfaat Pengukuran Kinerja	7
4. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	8
B. <i>Balanced Scorecard</i>	8

1. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	9
2. Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi dan Perusahaan	15
C. Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	17
1. Perspektif Keuangan	17
2. Perspektif Pelanggan	18
3. Perspektif Proses Bisnis Internal	20
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	22
D. Hubungan Antara Berbagai Strategi Yang Dihasilkan Dalam Perencanaan Strategik Dengan Kerangka <i>Balance Scorecard</i>	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Gambaran Umum Perusahaan	27
B. Struktur Organisasi PT. Ciptakomunindo Pradipta	28
C. Visi dan Misi Perusahaan	29
D. Pengukuran Variabel	29
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Jenis Data	32
1. Data Primer	32
2. Data Sekunder	33
G. Metode Analisis Data	33
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Kinerja PT. Ciptakomunindo Pradipta Ditinjau Dari Perspektif Keuangan.	34
B. Kinerja PT. Ciptakomunindo Pradipta Ditinjau Dari Perspektif Pelanggan.	43

C. Kinerja PT. Ciptakomunindo Pradipta Ditinjau Dari Perspektif Proses Bisnis	
Internal	44
D. Kinerja PT. Ciptakomunindo Pradipta Ditinjau Dari Perspektif Pembelajaran	
dan Pertumbuhan	50
E. Rangkuman Hasil Perhitungan Dengan Keempat Perspektif <i>Balanced</i>	
<i>Scorecard</i>	53
 BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Implikasi	57
C. Keterbatasan Dan Saran	57
 Daftar Pustaka	60
 Lampiran – Lampiran	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keseimbangan Sasaran-sasaran Strategik Yang Diterapkan Dalam Perencanaan Strategik	13
Gambar 2.2 Ukuran Hasil dan Pemacu Kinerja Untuk Setiap Sasaran Strategik.	14
Gambar 2.3 Model Rantai Nilai – Perspektif Proses Bisnis Internal	22
Gambar 2.4 Kerangka Kerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	24
Gambar 2.5 Hubungan Antara Empat Perspektif Dalam Balanced Scorecard ..	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Ciptakomunindo Pradipta	28



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Iktisar Analisa Kinerja Keuangan PT. Ciptakomunindo Pradipta Tahun 2010 – 2011	35
Tabel 4.2	Analisa Pengukuran Rasio Keuangan PT. Ciptakomunindo Pradipta Tahun 2010-2011	38
Tabel 4.3	Analisa Penilaian Kesehatan Finansial PT. Ciptakomunindo Pradipta Tahun 2010-2011	39
Tabel 4.4	Rangkuman Kuesioner Perspektif Pelanggan	43
Tabel 4.5	Rangkuman Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal – Purna Jual	45
Tabel 4.6	Rangkuman Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal – Inovasi....	46
Tabel 4.7	Rangkuman Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal – Operasional	49
Tabel 4.8	Rangkuman Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal	50
Tabel 4.9	Rangkuman Kuesioner Perspektif Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan	51
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Perhitungan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	54

