

**PERANCANGAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI
SUATU SISTEM PENGUKURAN KINERJA PADA
PT. US FREIGHT SERVICES**

SKRIPSI
Program Studi Akuntansi

NAMA : DEDEH SUMARNI
NIM : 43208110295



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012

**PERANCANGAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI
SUATU SISTEM PENGUKURAN KINERJA PADA
PT. US FREIGHT SERVICES**

SKRIPSI

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

**NAMA : DEDEH SUMARNI
NIM : 43208110295**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dedeh Sumarni

NIM : 43208110295

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, Agustus 2012



Dedeh Sumarni

NIM: 43208110295

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dedeh Sumarni
NIM : 43208110295
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Perancangan *Balanced Scorecard* Sebagai Suatu Sistem
Pengukuran Kinerja Pada PT. US Freight Services

Tanggal Ujian Skripsi : 21 September 2012

Disahkan oleh,

Pembimbing,

Sabarudin - 3/10/12

H. Sabarudin Muslim. SE. M.Si.,

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Akuntansi

Wiwik Utami

Dr. Wiwik Utami, AK.M.Si

Tanggal :

Nurul Hidayah

Nurul Hidayah, SE.Ak.M.Si

Tanggal : *3-10-2012*

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

Perancangan *Balanced Scorecard* Sebagai Suatu Sistem

Pengukuran Kinerja Pada PT. US Freight Services

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Dedeh Sumarni

NIM : 43208110295

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Sabarudin - 8/6/12

H. Sabarudin Muslim. SE. M.Si.,

Anggota Dewan Penguji

Dr. Harnovinsah

Anggota Dewan Penguji

Diah Iskandar, SE.M.Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah di berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ **Perancangan *Balanced Scorecard* Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja Pada PT. US Freight Services** “. 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 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 terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, AK, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Mercubuana,
2. Ibu Nurul Hidayah, SE, Ak, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana,
3. Bapak dan Ibu pembahas/penguji yang sudah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini,
4. Seluruh Dosen-Dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercubuana,

5. Suamiku tercinta (Yudhi Noerman.S.Kom) yang selalu mendukung, memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibundaku beserta keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan doa restunya kepada penulis.
7. Pimpinan dan Staff PT. US Freight Services
8. Teman- teman tercinta dan seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memberikan kritik dan saran baik didalam dan diluar perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin ya Rabbal a'lam.

Jakarta, Agustus 2012

Dedeh Sumarni

DAFTAR ISI

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 Masalah.....	1
B. Perumusan Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	7
1. Kinerja dan pengukuran kinerja perusahaan.....	7
2. Karakteristik sistem dan manfaat pengukuran kinerja...	8
B. Konsep Manajemen Strategik.....	9
1. Strategi.....	9

2. Manajemen strategic.....	9
C. Balanced Scorecard.....	12
1. Pengertian Balanced scorecard.....	12
2. Keunggulan Balanced scorecard.....	14
D. Komponen – Komponen Balanced Scorecard.....	17
1. Perspektif keuangan.....	17
2. Perspektif pelanggan.....	21
3. Perspektif bisnis internal.....	24
4. Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran.....	26
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	28
F. Kerangka Pemikiran.....	29

III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Variabel Penelitian.....	31
C. Sumber Data Penelitian.....	38
D. Metode Pengumpulan Data.....	38
E. Metode Analisis.....	40

IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	42
1. Sejarah singkat perusahaan.....	42
2. Visi misi perusahaan.....	44
3. Kegiatan industry Freight forwarding.....	44

4. Struktur organisasi.....	47
B. Analisis Data dan Interpretasi.....	48
C. Hasil Penilaian Kinerja Secara Keseluruhan.....	85
D. Analisis Hasil Pembahasan.....	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	91

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Perhitungan Batas Keuntungan Bersih Tahun 2008-2010..	53
Tabel 4.2	Hasil Perhitungan Rasio Lancar Tahun 2008-2010.....	56
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Rasio Cepat Tahun 2008-2010.....	58
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Rasio Hutang atas Modal Tahun 2008-2010..	59
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Rasio Hutang atas Aktiva Tahun 2008-2010..	60
Tabel 4.6	Hasil perhitungan Perputaran Aktiva Usaha Tahun 2008-2010...	62
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Perputaran Investasi Tahun 2008-2010.....	63
Tabel 4.8	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Atribut Jasa.....	68
Tabel 4.9	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hubungan dengan Pelanggan.....	70
Tabel 4.10	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Citra Perusahaan Dimata Pelanggan.....	73
Tabel 4.11	Data Hasil kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan.....	80
Tabel 4.12	Data Hasil Kuesioner Tingkat Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan.....	83
Tabel 4.13	Rating Scale.....	85
Tabel 4.14	Hasil Kinerja Secara Keseluruhan.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Kerja Balanced Scorecard.....	13
Gambar 2.2	Perspektif Pelanggan.....	23
Gambar 2.3	Perspektif Bisnis Internal.....	25
Gambar 2.4	Kerangka Kerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	27
Gambar 2.5	Model Teori	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4.2	Perancangan Balanced Scorecard Pada PT. US Freight Services	52
Gambar 4.3	Diagram Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Atribut Jasa.....	69
Gambar 4.4	Diagram Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hubungan dengan Pelanggan.....	71
Gambar 4.5	Diagram Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Citra Perusahaan dimata Pelanggan.....	73
Gambar 4.6	Diagram Data Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan....	81
Gambar 4.7	Diagram Data Hasil Kuesioner Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan.....	84
Gambar 4.8	Skala Kinerja.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

1. Laporan Laba Rugi
2. Laporan Neraca
3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan
4. Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan