

**EVALUASI PENERAPAN *BALANCED SCORECARD*
SEBAGAI ALTERNATIF SISTEM PENGUKURAN KINERJA
PADA PT XYZ BANK JAKARTA**



**Disusun oleh :
Purnaning
43208110009**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

**EVALUASI PENERAPAN *BALANCED SCORECARD*
SEBAGAI ALTERNATIF SISTEM PENGUKURAN KINERJA
PADA PT XYZ BANK JAKARTA**

SRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi Srata 1

**Nama : Purnaning
NIM : 43208110009**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : PURNANING

NIM : 43208110009

Program Studi : Ekonomi Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan 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, 04 Oktober 2010

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PURNANING
43208110009

LEMBAR PENGESAHAN SRIPSI

Nama : PURNANING
NIM : 43208110009
Program Studi : SI Akuntansi
Judul Skripsi : “ Evaluasi Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif Sistem Pengukuran Kinerja pada PT XYZ Bank Jakarta”
Tanggal lulus ujian : 24 September 2010

Disahkan oleh,
Pembimbing,

Sri Rahayu, SE,. M.Si
Tanggal : 02 September 2010

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Dekan

Ketua Program Studi Akuntansi

Dra.Yuli Harwani,MM
Tanggal

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

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

“ EVALUASI PENERAPAN *BALANCED SCORECARD*

SEBAGAI ALTERNATIF SISTEM PENGUKURAN KINERJA

PADA PT XYZ BANK JAKARTA “

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Purnaning

NIM 43208110009

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 24 September 2010
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Sri Rahayu, SE, . M. Si

.....
Anggota Dewan Penguji

U N I V E R S I T A S

Ir. Augustina Kurniasih, ME

.....
Anggota Dewan Penguji

Syahril Djaddang, SE,.Ak, M. Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Evaluasi Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif Sistem Pengukuran Kinerja pada PT XYZ Bank Jakarta”. Adapun skripsi ini adalah merupakan syarat untuk memenuhi gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesan sempurna dan banyak kelemahan-kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pemahaman, pengetahuan, dan kemampuan penulis. Namun demikian penulis berusaha untuk menyusun skripsi ini berdasarkan ketentuan yang telah ditentukan.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan sumbangan kepada penulis. Penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Sri Rahayu, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat dalam proses penyelesaian skripsi ini kepada penulis. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada

1. Ibu. Dra Yuli Harwani, MM, 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. Ibu Ir. Augustina Kurniasih, ME dan Bapak Syahril Djaddang, SE, Ak, M.Si selaku pembahas dan penguji yang sudah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana

3. Kedua orang tua, kakak, dan adik-adik tercinta yang selalu menjadi inspirasi dan penyemangat dalam menjalani hidup
4. Teman-teman seperjuangan jurusan Akuntansi angkatan 2008 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selama menuntut ilmu dikampus tercinta yang tidak pernah berhenti untuk selalu menyongsong masa depan yang lebih baik.
5. Senior Supervisor, Junior Supervisor yang selalu memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dan rekan-rekan kerja yang selalu semangat untuk selalu eksis dan berkarya.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi sumbangan bagi almamater tercinta sehingga dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua, dan menjadi catatan amal kebaikan penulis.

Jakarta, September 2010

Purnaning

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	
1. Pengertian Sistem dan Pengukuran Kinerja.....	6
2. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	10
3. Syarat Pengukuran.....	13
B. Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	
1. Sejarah dan Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	15
2. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	17
3. Kelebihan Pengukuran Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	19
4. Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i>	21
5. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum	
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	32

2.Visi Perusahaan.....	34
3.Misi Perusahaan.....	35
B. Desain Penelitian.....	36
C. Metode Pengumpulan Data.....	36
D. Jenis Data.....	37
E. Metode Analisis Data	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Sistem Pengukuran Kinerja Pada PT XYZ Bank	39
B. Pengukuran Kinerja berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A.KESIMPULAN.....	61
B.SARAN	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Perkembangan Peran <i>Balanced Scorecard</i> dalam sistem manajemen strategis.....	16
2.2 Kerangka <i>Balanced Scorecard</i>	23



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Transaksi Dengan Pihak-Pihak Yang Memiliki Hubungan Istimewa	47
4.2 Tingkat Efektivitas Perspektif Financial /Keuangan	48
4.3 Tingkat Efektivitas Perspektif Financial /Keuangan	55
4.4 Hasil Kuisisioner Kinerja Karyawan.....	58
4.5 Hasil Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Materi Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	66
2. Materi Kuisisioner Kinerja Karyawan.....	68
3. Hasil kuisisioner indek kepuasan pelanggan.....	70
4. Hasil kuisisioner indek kinerja karyawan.....	71

