

PENGUKURAN KINERJA
(*PERFORMANCE MEASUREMENT*)
MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD PADA
PT.MATAHARI LINTAS CAKRAWALA (INDOVISION)
2003 – 2004

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Akuntansi

N a m a : INNE WAHYUNI

N I M : 0320312-106



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2005

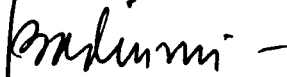
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : INNE WAHYUNI
N I M : 0320312-106
N I R M :
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja (*Performance Measurement*)
Menggunakan Balanced Scorecard Pada
PT. Matahari Lintas Cakrawala (Indovision)
2003-004

Tanggal Ujian Skripsi : 29 September 2005

Disahkan Oleh :

Pembimbing

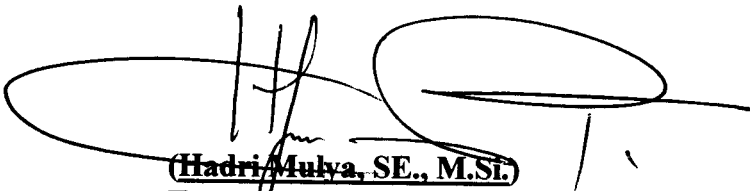


(Sabarudin Muslim, SE., M.Si.)

Tanggal : 19-10-'05

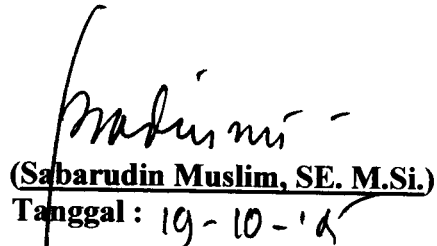
Dekan,

Ketua Jurusan Akuntansi,



(Hadri Mulya, SE., M.Si.)

Tanggal :



(Sabarudin Muslim, SE. M.Si.)

Tanggal : 19-10-'05

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan Karunia-Nya yang dilipahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program Strata I Akuntansi pada Yayasan Pendidikan Universitas Mercu Buana di Jakarta.

Penyusunan skripsi ini disusun atas dasar fakta-fakta dan data-data yang penulis peroleh dari tempat penulis bekerja pada PT. Matahari Lintas CAkrawala (INDOVISION), ditambah dengan data teoritis yang penulis peroleh selama menjalani perkuliahan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi dan literature-literatur yang berhubungan dengan skripsi ini.

Didalam proses penulisannya tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi, baik hambatan keterbatasan penulis sendiri, hambatan keterbatasan jangkauan data yang diperoleh maupun hambatan-hambatan lain yang penulis hadapi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGKURAN KINERJA (PERFORMANCE MEASUREMENT) DENGAN MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD PADA PT. MATAHARI LINTAS CAKRAWALA (INDOVISION) 2003 – 2004”** masih jauh dari pada memenuhi maksudnya.

Bertitik tolak dari itu semua penulis menyadari banyaknya kekurangan dan kelemahan dalam skripsi ini baik materi maupun teknis penulisannya serta gaya bahasa yang digunakan. Untuk itu penulis berbesar hati bila untuk tujuan

kesempurnaan skripsi ini banyak memperoleh tanggapan maupun kritik yang bersifat membangun dari semua pihak.

Tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua dan kepada kakak-kakak dan adik-adikku tercinta yang telah memberikan dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Akuntansi Jakarta.

Dengan segala kerendahan hati, penulis dalam kesempatan yang baik ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, antara lain kepada :

1. Bapak Hadri Mulya,SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana .
2. Bapak. Sabarudin SE,M.Si (Ketua Jurusan Akuntansi) sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
3. Semua dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Menteng Jakarta yang telah mendidik penulis selama menempuh pendidikan.
4. Dan kepada semua sahabat dan rekan-rekan yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT, serta harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Agustus 2005

P e n u l i s

(Inne Wahyuni)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Umum Sistem Pengukuran Kinerja	6
1. Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja	6
2. Tujuan dan Karakteristik Pengukuran Kinerja	7
3. Manfaat Pengukuran Kinerja	9

B. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Tradisional.....	9
1. Kinerja Perspektif Tradisional	9
2. Ratio Keuangan Sebagai Pengukuran Kinerja	10
C Pengukuran Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard	12
1. Definisi Balanced Scorecard	13
2. Aspek-aspek yang Diukur Dalam Balanced Scorecard ...	15
D. Balanced Scorecard Dibandingkan Dengan Pendekatan Pengukuran Kinerja Tradisional	37
1. Kelebihan dan Kelemahan Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional	37
2. Keunggulan Balanced Scorecard Dalam Mengatasi Kelemahan Pendekatan Pengukuran Kinerja Tradisional	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	39
B. Gambaran Umum Tentang Obeyk Penelitian	39
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	39
2. Bidang Usaha Perusahaan	40
3. Struktur Organisasi Perusahaan & Uraian Tugas Dari Masing-Masing Bagian	46
C. Metode Pengumpulan Data	49
D. Variabel dan Pengukuran.....	50

E. Jenis Data	51
F. Instrumen Penelitian	51
G. Unit Analisa	52
H. Metode Penelitian Data	52

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Lingkungan Industri dan Fator Intern Perusahaan	54
B. Tolak Ukur Kinerja yang Digunakan PT. MLC	55
C. Visi, Misi, dan Strategi Organisasi Perusahaan	66
D. Keterkaitan Visi, Misi dan Kemungkinan Tolak Ukur Kinerja PT. MLC terhadap Balanced Scorecard	67
D. Analisa Pengukuran Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard Pada PT. Matahari Lintas Cakrawala	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Unsur-unsur Balanced Scorecard	15
Gambar 2.2 Ukuran Utama Dalam Perspektif Pelanggan	23
Gambar 2.3 Proposisi Nilai Pelanggan	26
Gambar 2.4 Rantai Nilai Proses Bisnis Internal	27
Gambar 2.5 Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan ...	36
Gambar 4.1 Keterkaitan Diantara Tolak Ukur Pada PT. MLC	65
Gambar 4.2 Hubungan Antara Visi, Misi dan Strategi PT. MLC	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Ikhtisar Data Keuangan Perusahaan.....	56
Tabel 4.2 Key Operation Ratio PT. MLC	57
Tabel 4.3 Summary Total Dealer & Non Dealer	63
Tabel 4.4 Keterkaitan Visi, Misi dan Kemungkinan Tolak Ukur Kinerja PT. MLC terhadap Balanced Scorecard	67
Tabel 4.5 Perhitungan Return On Investment	70
Tabel 4.6 Perhitungan EVA	71
Tabel 4.7 Jenjang Pendidikan Karyawan	75
Tabel 4.8 Jenjang Manajemen Karyawan	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Matahari Lintas Cakrawala
- Lampiran 2 Perhitungan ARPU, ACPU, SAC
- Lampiran 3 Pertumbuhan Pelanggan DTH Periode 2003 – 2004
- Lampiran 4 Tolak Ukur Operasional dan Pelayanan
- Lampiran 5 Tolak Ukur Produktivitas dan Peralatan
- Lampiran 6 Hasil Survei Pangsa Pasar
- Lampiran 7 Lama Menjadi Pelanggan
- Lampiran 8 Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9 Program Paket Indovision
- Lampiran 10 Balanced Sheet dan Income Statement PT. MLC 2003 - 2004