ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PT. TELKOM, Tbk DAERAH PELAYANAN TANGERANG

SKRIPSI

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

Nama : Vera Widiastuti
Nim : 03200-244

MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2005

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vera Widiastuti

Nim : 03200 – 244

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Berdasarkan Metode *Balanced Scorecard* pada PT. Telekomunikasi (Persero) Tbk Daerah Pelayanan Tangerang

Tanggal Ujian Skripsi : 7 Oktober 2005

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Dra. Nurlis, Msi, Ak)
Tanggal :

Dekan,

(Drs. Hadri Mulya, MSi)
Tanggal :

Ketua Jurusan Akuntansi,

(Sabaruddin Muslim, SE., MSi)
Tanggal : 28 Des 05

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki.

Adapun penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan tersusunnya skripsi ini tidak terlepaskan dari bimbingan serta bantuan, dan do'a dari berbagai pihak. Untuk itu dengan setulus hati penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Hadri Mulya, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Sabarudin Muslim SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dra. Nurlis, Msi, Ak, selaku pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Univesitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.

5. PT. TELKOM Tbk, Kantor Daerah Pelayanan Tangerang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian serta memberikan data-data sehingga skripsi ini selesai
6. Bapak dan Ibu tercinta, tempat dimana penulis meminta doa restu, serta dukungan. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus dan tiada duanya didunia
7. Suami tercinta (Abi Yasid) yang telah mendukung dan waktu yang telah dikorbankan.
8. Mba Wits, terima kasih untuk makanan dan tempat istirahatnya.
9. Kakak dan Kakak Iparku (Mas Eko dan Mbak Yanty) serta kedua adikku (Anto dan Endi) terima kasih atas doa dan dukungannya.
10. Mba Kun, Mba Tin, Neneng, Dewi, Egi, terima kasih atas motivasi dan bantuannya.
11. Teman-teman akuntansi angkatan 2000 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan memberikan sesuatu yang bernilai bagi pembacanya, khususnya rekan-rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana.

Jakarta, September 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR LAMPIRAN x

BAB . 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Perumusan Masalah 3
C. Pembatasan Masalah 3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 4

BAB. II KERANGKA TEORITIS

A. Tinjauan Umum Atas Sistem Pengukuran Kinerja 5
1. Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja 5
2. Tujuan dan Karakteristik Pengukuran Kinerja 6
3. Proses Penilaian Kinerja 7
4. Manfaat Pengukuran Kinerja 8
5. Syarat Pengukuran Kinerja 9
B. Pengukuran Kinerja Menurut Perspektif Tradisional 10
1. Pengertian Analisis Laporan Keuangan 11
2. Komponen Laporan Keuangan 12
3. Tujuan Analisis Laporan Keuangan 13
4. Alat Pengukuran Kinerja Secara Tradisional 14
5. Kelebihan dan Kelemahan Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional 15

C. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif *Balanced Scorecard* 18
1. Definisi *Balanced Scorecard* 19
2. Keuntungan *Balanced Scorecard* 22
3. Komponen - komponen *Balanced Scorecard* 24
a. Perspektif Keuangan 25
b. Perspektif Pelanggan 28
c. Perspektif Proses Bisnis Internal 32
d. Perspektif Belajar dan Bertumbuh 39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan 45
1. Sejarah Singkat TELKOM 45
2. Struktur Organisasi TELKOM 47
B. Metode Penelitian 52
C. Definisi Variabel Operasional 52
D. Metode Pengumpulan Data 53
E. Metode Analasis Data 55

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Evaluasi Pengukuran Kinerja pada PT. TELKOM Tbk Daerah Pelayanan Tangerang..... 58
B. Uji Persyaratan Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 59
C. Penerapan *Balance Scorecard* sebagai suatu alternatif sistem pengukuran kinerja pada PT. TELKOM Tbk Daerah Pelayanan Tangerang..... 68
1. Perspektif Keuangan 69
a. Peningkatan Pendapatan 70
b. Peningkatan Laba Usaha 71
c. Peningkatan Laba Bersih 71
d. ROI (Return On Invesment) 72

e. ROE (Return On Equity) 72
f. Debt To Total Assets 73
2. Perspektif Pelanggan 74
3. Perspektif Proses Bisnis Internal 78
a. Operasi 78
b. Pelayanan Purna Jual 81
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 81
a. Pendidikan dan Pelatihan 82
b. Kepuasan Karyawan 85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 93
B. Saran 95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1	Proses penilaian Kinerja Manajemen	8
2.2	Menerjemahkan Misi dan Strategi	21
2.3	Hubungan Keempat Perspektif daiam *Balanced Scorecard*.....	23
2.4	Proposisi Nilai Pelanggan	32
2.5	Perspektif Proses Bisnis Internal Dalam Pendckatan *Balanced Scorecard*	33
2.6	Perspektif Pembelajaran dan Bertumbuh	40

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan	59
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan Pelaksanaan Sistem Motivasi	62
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan Pengembangan Diri Karyawan	65
4.4	Ikhtisar Data Keuangan Telkom 2003-2004	
4.5	Ikhtisar Pendapatan Usaha Telkom 2003-2004	70
4.6	Ikhtisar Laba Usaha Telkom 2003-2004	70
4.7	Ikhtisar Laba Bersih Telkom 2003-2004	71
4.8	Tingkat Kepuasan Pelanggan	71
4.9	Program Kegiatan Pelatihan, Pendidikan dan Training Karyawan Tahun 2004	83
4.10	Statistik SDM Telkom berdasarkan Grade Pendidikan Tahun 2004	84
4.11	Tingkat Kepuasan Karyawan	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi TELKOM Pusat

Lampiran 2 : Struktur Organisasi TELKOM Tangerang

Lampiran 3 : Laporan Keuangan Neraca TELKOM Tahun 2003-2004

Lampiran 4 : Laporan Keuangan Laba Rugi TELKOM Tahun 2003-2004

Lampiran 5 : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner menggunakan SPSS 10