ANALISIS KEMUNGKINAN PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI PENILAIAN KINERJA PADA PT.BANK INTERNASIONAL INDONESIA, TBK

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

Nama : CATHARINA ERNA FERASTUTI

NIM : 0320312-061

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2005

ANALISIS KEMUNGKINAN PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI PENILAIAN KINERJA PADA PT.BANK INTERNASIONAL INDONESIA, TBK

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi

Nama : CATHARINA ERNA FERASTUTI

NIM : 0320312-061

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Catharina Erna Ferastuti

NIM : 032032-061

Program Studi : Ekonomi Akuntansi

Judul Skripsi : **Analisis Kemungkinan Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Penilaian Kinerja Pada PT Bank Internasional Indonesia, Tbk.**

Tanggal Ujian Skripsi : 01 Oktober 2005

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Sri Rahayu, SE. MSi)

Tanggal : 15/10 '05

Dekan

(Drs. Hadri Mulya,SE. Ak.MSi)

Tanggal :

Ketua Jurusan Akuntansi

(Sabarudin Muslim, SE.Ak.Msi)

Tanggal : 15/10 '05

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang terindah penulis panjatkan kepada Tuhan yang telah memberkati dan senantiasa membimbing sehingga penulis dapat menyelesaiakan skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi untuk menyelesaikan studi di Universitas Mercu Buana Jakarta. Selain itu, penulis juga ingin memberikan sumbangan bagi kemajuan PT.Bank Internasional Indonesia, Tbk, dimana penulis bekerja.

Penulis sangat mengharapkan setiap kritik dan saran bagi perbaikan skripsi ini mengingat bahwa penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini.

Selain itu penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. H. Probosutedjo, selaku Ketua Yayasan Menara
2. DR.H. Suharyadi, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Drs. Hadri Mulya, SE.Ak.MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi
4. Sabarudin Muslim, SE.Ak.MSi, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Mercu Buana.
5. Sri Rahayu, SE.MSi selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya bagi penulis sehingga terselesainya skripsi ini.
6. . Ir. Yenon Orsa, MT selaku Direktur Program Kuliah Sabtu Minggu

7. Seluruh staf pengajar dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis mengikuti kuliah sampai terselesainya skripsi ini.
8. Segenap pimpinan dan karyawan PT.BII, Tbk yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam pengumpulan informasi yang dibutuhakan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Yang tercinta , Bapak Dominicus Sudarsono dan Ibu Theresia Puji Rahayu, orang tua penulis yang selalu memberikan cinta dan doa serta dukungan moril dan spiritual yang tiada putus-putusnya. Kakak-kakak tersayang Mbak Agnes, Mbak Epifany, Mbak Margaretha, Mbak Scholastica, Mas Yohanes, Mbak Elisabeth, Mas Antonius dan adikku terkasih Monique beserta kakak-kakak ipar yang selalu memberi berjuta warna indah dalam hidup ini. Buat keponakan-keponakan yang pintar dan lucu Vania, Ivan, Patrick, Beatrix Usha, Oucla, Gunther dan Chionia yang telah menceriakan hari-hari penulis (dan juga buat Gendut, Britney, Genit, Dolly, dan Daniel yang selalu setia).
10. Teman-teman Angkatan IV Menteng (Tika, Mury, dan Ine) dan semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.

Penulis

Catharina Erna Ferastuti

DAFTAR ISI

		Halaman
KATA PENGANTAR		i
DAFTAR ISI		ii
DAFTAR GAMBAR		iii
DAFTAR TABEL		iv
BAB I	: PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Perumusan Masalah	4
	C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II	: KERANGKA TEORITIS	
	1. Sistem Penilaian Kinerja	
	a. Pengertian Sistem Penilaian Kinerja	6
	b. Manfaat, Tujuan, dan Karakteristik Penilaian Kinerja	6
	2. Penilaian Kinerja Berdasarkan *Balanced Scorecard*	
	a. Kelebihan Balanced Scorecard	11
	b. Perbedaan Balanced Scorecard dengan Penilaian Tradisional	12
	3. Komponen – Komponen Balanced Scorecard	
	a. Perspektif Keuangan	13
	b. Perspektif Pelanggan	15
	c. Perspektif Proses Bisnis Internal	19

d. Perspektif Belajar dan Bertumbuh..... 23

4. Proses Perancangan Balanced Scorecard..... 25

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Perusahaan..... 29

2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas 31

B. Metodologi Penelitian..... 37

C. Definisi Operasional dan Variabel..... 38

D. Teknik Pengumpulan Data..... 39

E. Metode Analisis Data..... 40

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Penerapan Pengukuran kinerja..... 43

2. Penilaian Kinerja PT.BII, Tbk Berdasarkan Balanced Scorecard..... 44

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 61

B. Saran..... 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Customer Core Measurement..... 18

Gambar 2.2 : Generic Value Chain Model..... 23

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1	: Hasil Pehitungan Current Ratio.....	44
Tabel 4.2	: Hasil Perhitungan Quick Ratio.....	44
Tabel 4.3	: Hasil Perhitungan Total Debt to Equity Ratio.....	45
Tabel 4.4	: Hasil Perhitungan Gross Profit Margin.....	46
Tabel 4.5	: Hasil Perhitungan Net Profit Margin.....	46
Tabel 4.6	: Hasil Perhitungan ROI.....	47
Tabel 4.7	: Hasil Kuisioner untuk Pelanggan.....	48
Tabel 4.8	: Hasil Kuisioner untuk Pelanggan.....	49
Tabel 4.9	: Hasil Kuisioner untuk Pelanggan.....	50
Tabel 4.10	: Hasil Kuisioner untuk Pelanggan.....	51
Tabel 4.11	: Hasil Perhitungan Proses Bisnis Internal.....	54
Tabel 4.12	: Hasil Kuisioner untuk Karyawan.....	55
Tabel 4.13	: Hasil Kuisioner untuk Karyawan.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Untuk Nasabah

Lampiran 2 : Kuisioner Untuk Karyawan

Lampiran 3 : Neraca PT Bank Internasional Indonesia, Tbk

Lampiran 4 : Laporan Laba Rugi PT Bank Internasional Indonesia, Tbk

Lampiran 5 : Laporan Pembukaan Rekening Tahun 2003

Lampiran 6 : Laporan Pembukaan Rekening Tahun 2004

Lampiran 7 : Struktur Organisasi PT Bank Internasional Indonesia, Tbk

Lampiran 8 : Surat Keterangan Riset

Lampiran 9 : Curriculum Vitae