ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN BALANCED SCORECARD
(STUDI KASUS PADA PT. BANK X)

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

N a m a : Henny Hendrika Sianturi

N I M : 0320211 – 023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2005

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN BALANCED SCORECARD
(STUDI KASUS PADA PT. BANK X)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi

N a m a : Henny Hendrika Sianturi

N I M : 0320211 – 023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a	: Henny Hendrika Sianturi
N I M	: 0320211-023
Program Studi	: Akuntansi
Judul Skripsi	: Analisis Kinerja Perusahaan Berdasarkan Balanced Scorecard (Studi Kasus pada PT Bank X)
Tanggal Ujian Skripsi :	

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Sabarudin Muslim, SE, MSi)
Tanggal : 17-11-'17

Dekan,

(Drs. Hanri Mulya, Msi)
Tanggal :

Ketua Jurusan Akuntasi

(Sabarudin Muslim, SE, MSi)
Tanggal : 17-11-'17

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Kinerja Perusahaan Berdasarkan Balanced Scorecard (Studi Kasus pada PT Bank X)".

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Mercubuana jurusan Akuntansi.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dukungan dan dorongan semua pihak, baik secara moril maupun materil, khususnya kepada :

1. Bapak Sabarudin Muslim,SE,MSi. selaku dosen pembimbing yang telah begitu sabar dan menyediakan banyak waktu untuk membantu dan membimbing penulis serta memberikan masukan-masukan yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Para dosen Universitas Mercubuana beserta staf yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama penulis berada di bangku kuliah.
3. Pimpinan dan para staff PT Bank X, yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dan data-data yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh keluarga, khususnya orang tua tercinta, Bapak V.K Sianturi (almarhum) dan Ibu Bertha Manurung, saudara-saudariku tercinta yang selalu

mendoakan dan memberikan perhatian serta dukungannya selama penulisan skripsi ini.

5. Ian yang telah memberikan waktu dan semangat yang besar, teman-teman PKSM Universitas Mercubuana (Hesty, Denny, Ary, dll) dan rekan-rekan di Bank Mandiri (Consumer Loans Group) yang telah memberikan bantuan dan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

Terlepas dari ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini, penulis berharap kiranya informasi dalam skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca.

Jakarta, Oktober 2004

Henny Hendrika Sianturi

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengukuran Kinerja	7
1. Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja	7
2. Manfaat Pengukuran Kinerja	9
B. Pengukuran Kinerja Menurut Perspektif Tradisional	10
1. Pengertian Laporan Keuangan	11

2. Kelemahan Dan Kelebihan Pengukuran Kinerja Tradisional 12

C. Pengukuran Kinerja Menurut Balanced Scorecard 13

1. Pengertian Balanced Scorecard 14

2. Aspek-aspek yang Diukur dalam Balanced Scorecard 22

a. Perspektif Keuangan 22

b. Perspektif Pelanggan 23

c. Perspektif Proses Bisnis Internal 26

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran 28

3. Keunggulan Balanced Scorecard 31

4. Manfaat Balanced Scorecard bagi perusahaan 32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Bank X 34

B. Metode Penelitian dan Disain Penelitian 36

C. Definisi dan Pengukuran 38

D. Teknik Pengumpulan Data 44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis dan Pembahasan 47

1.Perspektif Finansial 47

2. Perspektif Pelanggan 56

3. Perspektif Bisnis Internal 62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Ikhtisar Neraca PT Bank X Tahun 2000 & 2001	47
Tabel 4.2	Ikhtisar Laba Rugi PT Bank X Tahun 2000 & 2001	49
Tabel 4.3	Rasio Keuangan PT Bank X Tahun 2000 & 2001	53
Tabel 4.4	Perbandingan Rasio Keuangan dengan Rata-rata Perbankan	53
Tabel 4.5	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah PT Bank X	59
Tabel 4.6	Inovasi yang Dilakukan PT Bank X	63
Tabel 4.7	Komposis Pegawai PT Bank X Menurut Jenjang Pendidikan	69
Tabel 4.8	Data Responden Kuesioner Pegawai PT Bank X	71
Tabel 4.9	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja Pegawai	73
Tabel 4.10	Data Hasil Kuesioner Motivasi Pegawai	75
Tabel 4.11	Data Hasil Kuesioner Pemberdayaan Pegawai	76
Tabel 4.12	Data Hasil Kuesioner Keselarasan Pegawai dg Perusahaan	78
Tabel 4.13	Ringkasan Hasil Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Balanced Scorecard menawarkan sebuah gambaran menyeluruh kinerja bisnis	19
Gambar 2.2	Hubungan Sebab Akibat Keempat Perspektif dalam Balanced Scorecard	21
Gambar 2.3	Perspektif Pelanggan : Ukuran Pelanggan Utama	25
Gambar 2.4	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Kepuasan Nasabah PT Bank X	86
Lampiran II	Data Mentah Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah	88
Lampiran III	Kuesioner Kepuasan Kerja Pegawai, Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan Pegawai PT Bank X	90
Lampiran VI	Data Mentah Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja Pegawai, Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan Pegawai	93