

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
BERDASARKAN EMPAT PERSPEKTIF *BALANCED*
SCORECARD PADA USP SWAMITRA KOPPAS CIBUBUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Bayu Wahyono Putra

NIM : 43214120332

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PENRNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bayu Wahyono Putra

NIM : 43214120332

Program studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya 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, 31/08/2017



Bayu Wahyono Putra

NIM : 43214120332

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bayu Wahyono Putra
NIM : 43214120332
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Berdasarkan
Empat Perspektif *Balanced Scorecard* Pada USP
Swamitra Koppas Cibubur
Tanggal Lulus Ujian : 15 September 2017

Disahkan Oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Asral Simatupang, SE., Ak., M.Ak., CA

Diah Iskandar, SE., M.Si

Tanggal : 20/09/2017

Tanggal : 20/09/2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Akuntansi



Dr. Harnovinsah, SE., Ak., M.Si., CA

Dr. Fardinal, SE., M.Si

Tanggal : 20/09/2017

Tanggal : 20/09/2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Berdasarkan Empat Perspektif *Balanced Scorecard* Pada USP Swamitra Koppas Cibubur**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam kesempatan kali ini penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Asral Simatupang, SE., Ak., M.Ak., CA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Selain itu, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis selama pengerjaan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, SE., Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Fardinal, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Asral Simatupang, SE., Ak., M.Ak., CA. selaku dosen pembimbing skripsi saya.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta dan kakak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Special thanks to Anisa, best partner ever, terima kasih atas dukungan, do'a, motivasi, nasehat yang telah engkau berikan sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Love you more.
8. Teman-teman penulis yang selama dua tahun ini menjadi teman terbaik yaitu Werry, Nodia, Rika, Devi, Dien, Lestari, Marsel, Cut Amanda, teh Unun, teh Nani, Armei, Abdul Bari, Gita, Isna, Wenny, Septi dan mbak Yuli terima kasih.
9. Bapak Dedi Sumardi dan Bapak Sutrisno selaku manajer operasional dan bisnis di USP Swamitra Koppas Cibubur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan ini.
10. Seluruh rekan-rekan dan jajaran manajemen USP Swamitra Koppas Cibubur yang telah mendukung dan mendoakan penulis selama ini saya ucapkan banyak terima kasih.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, .../.../2017

Bayu Wahyono Putra



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian Pengukuran Kinerja	9
2. Tujuan Pengukuran Kinerja	10
3. Pengertian Koperasi	10
4. Landasan, Fungsi, dan Peran Koperasi	11
5. Prinsip Koperasi	12
6. Jenis-jenis Koperasi	13
7. Ekuitas Koperasi	15
8. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	17
9. Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i>	19
10. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	22
11. Komponen-Komponen dalam <i>Balanced Scorecard</i>	23

12. Keunggulan dan Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	33
13. Faktor-Faktor Kegagalan <i>Balanced Scorecard</i>	36
14. Kajian Penelitian yang Relevan	37
B. Rerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasional Variabel	43
D. Populasi dan Sampel	49
1. Populasi Penelitian	50
2. Sampel Penelitian	50
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Metode Analisis	51
1. Uji Kualitas Data	52
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	53
1. Sejarah Perusahaan	53
2. Struktur Organisasi Perusahaan	54
3. Bidang Usaha USP Swamitra Koppas Cibubur	61
4. Karakteristik Sampel Penelitian	61
B. Hasil Uji Kualitas Data	62
1. Hasil Uji Validitas	62
2. Hasil Uji Reliabilitas	64
C. Hasil Analisis <i>Balanced Scorecard</i>	66
1. Perspektif Keuangan	67
a. <i>Return On Assets</i> (ROA)	67
b. <i>Loan Deposit Ratio</i> (LDR)	68
c. <i>Capital Adequacy Ratio</i> (CAR)	69
d. <i>Cost Efficiency Ratio</i> (CER)	70

2. Perspektif Pelanggan	71
3. Perspektif Proses Bisnis Internal	73
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	76
D. Pembahasan Hasil Penelitian <i>Balanced Scorecard</i>	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	93
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	37
4.1	Karakteristik Sampel Penelitian	60
4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Nasabah	61
4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Karyawan	62
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	64
4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan	64
4.6	Target Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	65
4.7	Tabel <i>Return On Assets</i> (ROA)	66
4.8	Tabel <i>Loan Deposit Ratio</i> (LDR)	67
4.9	Tabel <i>Capital Adequacy Ratio</i> (CAR)	68
4.10	Tabel <i>Cost Efficiency Ratio</i> (CER)	69
4.11	Tabel Tingkat Pertumbuhan Nasabah	70
4.12	Tabel Proses Operasi	74
4.13	Tabel Tingkat Produktivitas Karyawan	75
4.14	Tabel Tingkat Pelatihan Karyawan	76
4.15	Tabel Hasil analisis <i>Balanced Scorecard</i>	78

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	<i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Strategi Dalam Suatu Manajemen .	21
2.2	Hubungan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.3	Ukuran Utama Pada Perspektif Pelanggan	28
2.4	Perspektif Proses Bisnis Internal-Model Rantai Nilai Generik	31
2.5	Kerangka Kerja Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan	33
2.6	Kerangka Pemikiran	40
4.1	Struktur Organisasi USP Swamitra Koppas Cibubur	54
4.2	Grafik Rasio <i>Return On Assets</i> (ROA)	80
4.3	Grafik Rasio <i>Loan Deposit Ratio</i> (LDR)	81
4.4	Grafik Rasio <i>Capital Adequacy Ratio</i> (CAR)	83
4.5	Grafik Rasio <i>Cost Efficiency Ratio</i> (CER)	84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Neraca USP Swamitra Periode 28 Desember 2014	98
Lampiran 2	Laba/Rugi USP Swamitra Periode 28 Desember 2014	99
Lampiran 3	Neraca USP Swamitra Periode 28 Desember 2015	100
Lampiran 4	Laba/Rugi USP Swamitra Periode 28 Desember 2015	101
Lampiran 5	Neraca USP Swamitra Periode 28 Desember 2016	102
Lampiran 6	Laba/Rugi USP Swamitra Periode 28 Desember 2016	103
Lampiran 7	Kuesioner Kepuasan Nasabah	105
Lampiran 8	Kuesioner Kepuasan Karyawan	108
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah	111
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan ..	113

