



MERCU BUANA

Sumber	5
Tanggal	06/10/14
No. Krs	1. 5510120006 T12131320
	2. 5510120006 TA/55/12/6

**ANALISIS IMPLEMENTASI PENGUKURAN
KINERJA BERBASIS BALANCE SCORECARD**

(Studi Kasus pada PT ABM Investama Tbk)

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Magister Akuntansi**

OLEH :

**UNIVERSITAS
MARIA A. DINATA
MERCU BUANA
55510120006**

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2012

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Analisis Implementasi Pengukuran Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada PT ABM Investama, Tbk)**

Nama : Maria Dinata

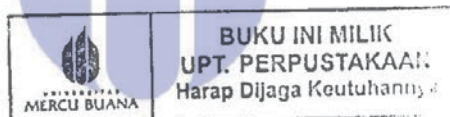
N I M : 55510120-006

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Oktober 2012

Mengesahkan

Direktur Program Pasca Sarjana Ketua Program Studi Magister Akuntansi



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si

Dr. Amilin, SE., Ak., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME karena berkat dan kasih-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Pasca Sarjana pada Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercubuana Jakarta.

Dalam proses penyelesaian penelitian ini, banyak tantangan dan rintangan yang peneliti temui, namun akhirnya dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, saran-saran, dan kritik dari berbagai pihak. Peneliti menyadari bahwa bantuan yang diperoleh dari berbagai pihak tidak lepas dari campur tangan Tuhan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. *Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si* selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi sekaligus selaku Pembimbing I Program Studi Magister Akuntansi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. *Dr. Amilin, SE., Ak., M.Si* selaku Pembimbing II Program Studi Magister Akuntansi yang juga telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh dosen dan staf sekretariat terutama Mba Susan beserta tim administrasi Magister Akuntansi Mercubuana atas bantuan selama proses

perkuliahan berjalan hingga penyusunan tesis ini.

4. *Pihak-pihak PT ABM Investama Tbk* yang telah memberikan kesediaan, bantuan dalam penyediaan informasi yang diperlukan peneliti terutama kepada *Bapak Andy Djajanegara* selaku *President Director PT ABM Investama Tbk*, dan *Bapak Syahnan Poerba*, *Bapak Willy Agung Adipradhana*, *Bapak Yovie Priadi* selaku Dewan Direksi *PT ABM Investama Tbk*.
5. *Ibu Anita Zultriana* selaku *General Manager PT ABM Investama Tbk* yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan (*coaching*) kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Suami tercinta, *Krisantus Veni Calix* dan buah hati yang sedang berada dalam kandunganku yang setiap saat selalu setia mendampingi dalam penulisan tesis ini. Terima kasih banyak atas bantuan, dukungan dan semangat yang tiada terhitung... "*wish you all the very best my dearests!*"
7. Papa, Mama, dan adik-adik di rumah. Terima kasih keluargaku tercinta atas doa dan semangat yang diberikan sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan.
8. Papi dan Mami atas perjuangan dan doa yang selalu menyertai peneliti setiap saat, serta kakak maupun adik (*Vidi, Vici, Suor Clara, Dismas, Elly, Gloria, Paulin, Marfel, Yoseph*). Terima kasih keluargaku tercinta atas semua doa, cinta kasih, perhatian serta dukungan moral maupun material.

9. Ibu Elisabeth Hastuti, Temy Setiawan dan teman-teman seangkatan yang selalu siap membantu. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan masukannya bagi peneliti.

Jakarta, Oktober 2012



Maria Dinata

(Peneliti)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	10
A. Kajian Teori	10
1. Sistem Pengukuran Kinerja	10
2. Sejarah Balance Scorecard	13
3. Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balance Scorecard	16
1) Perspektif Keuangan	20
2) Perspektif Pelanggan	22

3) Perspektif Proses Bisnis Internal	24
4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	27
B. Kerangka Berpikir	31
BAB III. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	37
A. Sejarah Perusahaan	37
B. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	41
C. Lingkup Bidang Usaha	43
D. Struktur Organisasi	45
E. Sumber Daya	46
F. Proses Bisnis	55
BAB IV. DESAIN DAN METODE PENELITIAN	57
A. Jenis Penelitian	57
B. Definisi Variabel	58
C. Pengukuran Variabel	61
D. Populasi dan Sampel Penelitian	64
E. Teknik Pengumpulan Data	67
F. Metode Analisis	68
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Hasil	71
1. Formulasi Strategi	71
2. Implementasi Strategi	73
3. Peta Strategi	74
4. <i>Key Performance Indicator</i>	76

5. Pengukuran Survei <i>Balanced Scorecard</i>	77
B. Pembahasan	99
1. Proses Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	99
2. Proses Pengukuran Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	99
BAB VI. SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	112
A. SIMPULAN	112
B. IMPLIKASI	115
C. SARAN	116
DAFTAR PUSTAKA	119



DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Dunia dan Regional	2
Tabel 1.2. Indikator Pertumbuhan Ekonomi Indonesia	2
Tabel 1.3. Proyeksi Besar Pasar Indonesia untuk Sektor Energi dan Transportasi	3
Tabel 2.1 Keterangan Gambar Perspektif Pelanggan Inti	24
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan dari Peneliti terdahulu	36
Tabel 4.1 Kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Proses Bisnis Internal, Pelanggan	59
Tabel 4.2. Proporsi Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	69
Tabel 5.1. Gambaran Umum PT ABM Investama Tbk dan Anak Perusahaan	71
Tabel 5.2. Jumlah Karyawan PT ABM Investama	74
Tabel 5.3. KPI Korporat PT ABM Investama Tbk	76
Tabel 5.4. Pertanyaan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan – Kemampuan Karyawan	77
Tabel 5.5. Perhitungan Nilai dan Rata-Rata Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan – Kemampuan Karyawan.....	78
Tabel 5.6. Pertanyaan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan – Kemampuan Sistem Informasi.....	79
Tabel 5.7. Perhitungan Nilai dan Rata-rata Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan – Kemampuan Sistem Informasi	80

Tabel 5.8. Pertanyaan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan –	
Modal Perusahaan	81
Tabel 5.9. Perhitungan Nilai dan Rata-Rata Perspektif Pembelajaran	
dan Pertumbuhan – Modal Perusahaan	82
Tabel 5.10. Pertanyaan Perspektif Proses Bisnis Internal – Inovasi.....	83
Tabel 5.11. Perhitungan Nilai dan Rata-Rata Perspektif Proses Bisnis	
Internal – Inovasi	83
Tabel 5.12. Pertanyaan Perspektif Proses Bisnis Internal – Proses dan	
Pelayanan	84
Tabel 5.13. Perhitungan Nilai dan Rata-Rata Perspektif Proses Bisnis	
Internal – Proses dan Pelayanan	85
Tabel 5.14. Pertanyaan Perspektif Pelanggan – Pangsa Pasar	86
Tabel 5.15. Perhitungan Nilai dan Rata-Rata Perspektif Pelanggan –	
Pangsa Pasar	86
Tabel 5.16. Pertanyaan Perspektif Pelanggan – Kepuasan Pelanggan	87
Tabel 5.17. Perhitungan Nilai dan Rata-Rata Perspektif Pelanggan	
– Kepuasan Pelanggan	87
Tabel 5.18. Kriteria Pengukuran Kinerja Keuangan PT ABM	
Investama Tbk tahun 2011	92
Tabel 5.19. Nilai Rata-Rata Skor Perspektif Pembelajaran	
dan Pertumbuhan	101
Tabel 5.20. Nilai Rata-Rata Skor Perspektif Proses Bisnis	
Internal	105
Tabel 5.21. Nilai Rata-Rata Skor Perspektif Pelanggan	108

Tabel 5.22. Nilai Rata-Rata Skor Perspektif Keuangan	110
Tabel 5.23. Skor Penilaian Akhir Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	111



DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> untuk Perluasan Ukuran Kinerja Eksekutif ke perspektif Non Keuangan	15
Gambar 2.2. Perspektif Pelanggan Inti.....	23
Gambar 2.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	25
Gambar 2.4. Peta Strategi	31
Gambar 2.5. Kerangka Proses Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	33
Gambar 2.6. Kerangka Berpikir	35
Gambar 3.1. Struktur Kepemilikan Perusahaan Keluarga Hamami	37
Gambar 3.2. Sejarah dan bidang usaha PT ABM Investama, Tbk	39
Gambar 3.3. Struktur Perusahaan PT ABM Investama, Tbk dan Anak Perusahaan	44
Gambar 3.4. Struktur Organisasi PT ABM Investama Tbk	45
Gambar 5.1. Peta Strategi PT ABM Investama Tbk	75
Gambar 5.2. Skor Penilaian Akhir atas Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Interview Implementasi *Balanced Scorecard*
di PT ABM Investama Tbk

Lampiran 2. Kuesioner *Balanced Scorecard*

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Kuesioner *Balanced Scorecard*

Lampiran 4. Laporan Keuangan Konsolidasian perusahaan untuk tahun
2010 dan 2011

Lampiran 5. Profil PT ABM Investama Tbk





Ad Maiorem Dei Gloriam !

UNIVERSITAS
MERCU BUANA