

**PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

(Studi Kasus Pada PT. Bounce Indonesia)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



**ANISSA ANGGIARDINI WIBAWA
1191902005**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Anissa Anggiardini Wibawa

NIM : 119192005

Tanda Tangan :



Tanggal : Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Anissa Anggiardini Wibawa
NIM : 1191902005
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Penerapan Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Pada PT. Bounche Indonesia)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI


Pembimbing : Drs. Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak. CA (



Penguji : Dr. Hermiyetti, S.E., M.Si., CSRS, CSRA



Penguji : Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Agustus 2022

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Pada PT. Bounce Indonesia)”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini dapat diselesaikan atas bantuan, dukungan, dan motivasi berbagai pihak. Oleh karena itu penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih saya kepada:

1. Drs. Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak. CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran selama mengerjakan Tugas Akhir ini, atas bimbingan, saran dan motivasi dari beliau Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Dr. Hermiyetti, S.E., M.Si., CSRS, CSRA selaku dosen pembahas yang telah memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki kekurangan dalam Tugas Akhir ini.
3. Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk memperbaiki kekurangan dalam Tugas Akhir ini.
4. Seluruh pihak PT. Bounce Indonesia yang telah memberikan izin atas penelitian ini dilakukan dan telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan.
5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material, moral, serta doa yang tidak putus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Sahabat penulis, Rendra Sukana, yang telah banyak membantu memberikan saran dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Kedua sepupu penulis, Nadya dan Juwita, yang banyak membantu dan memberikan saran kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman baik penulis, khususnya Eka, Puspita, Dina dan Gina yang telah membantu, memberikan saran dan dukungan hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran pembaca secara terbuka untuk menambah wawasan penulis dan menyempurnakan penulisan ini. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca yang memerlukannya.

Jakarta, 14 Agustus 2022

Anissa Anggiardini Wibawa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anissa Anggiardini Wibawa
NIM : 1191902005
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Skripsi : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Penerapan Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Pada PT. Bounce Indonesia)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 Agustus 2022

Yang menyatakan



(Anissa Anggiardini Wibawa)

**PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

(Studi Pada PT. Bounche Indonesia)

Anissa Anggiardini Wibawa¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti, mengidentifikasi dan menjelaskan kinerja perusahaan pada PT. Bounche Indonesia dengan *balanced scorecard*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif analisis deskriptif. Kuantitatif analisis deskriptif digunakan untuk mengolah dan menjelaskan hasil penelitian pada keempat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Pengumpulan data untuk perspektif keuangan melalui laporan keuangan. Pengumpulan untuk kepuasan pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran berupa data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian perspektif keuangan menunjukkan perusahaan berada pada tahap bertahan. Hasil penelitian perspektif kepuasan pelanggan menunjukkan kinerja perusahaan baik dengan skor 80,78%. Hasil penelitian perspektif proses bisnis internal menunjukkan kinerja perusahaan baik dengan skor 71,96%. Hasil penelitian perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kinerja perusahaan baik dengan skor 75,39%.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja.

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

**THE MEASUREMENT APPLICATION OF BUSINESS PERFORMANCE
USING BALANCED SCORECARD**

(Empirical Studi of PT. Bounche Indonesia)

Anissa Anggiardini Wibawa²

ABSTRACT

The aim of this research is to investigate, identify and describe the performance of PT. Bounche Indonesia using balanced scorecard approach. The method used in this resaerch is descriptive analysis quantitative. Descriptive analysis is used to analize and descirbe the findings in the financial perspective, customer perspective, internal process perspective, and learning and growth perspective. Data collection technique used for financial perspective is through the financial statement. Primer data collection technique used for customer satisfaction, internal process and learning and growth perspective is by distributing questionnaire. The finding of financial perspecitive shows the company is in the sustain stage. The finding of customer satisfaction shows the company's performance is good with 80,78% score. The finding of internal process perspective shows the company's performance is good with 71,96% score. The finding of learning and growth perspective shows the company's performance is good with 75,39% score.

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance Measurement.*

² Student of Accounting Program Bakrie University

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. <i>Goal Setting Theory</i>	6
2.2. Definisi Konsep	7
2.2.1. Kinerja.....	7
2.2.2. Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan	8
2.2.3. Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan	9
2.2.4. Kinerja Dengan <i>Balanced scorecard</i>	13
2.3. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.2.1. Data Primer	22
3.2.2. Data Sekunder	23
3.3. Definisi Operasional Variabel	23
3.4. Metode Analisis Data	25

3.4.1.	Uji Validitas	25
3.4.2.	Uji Reliabilitas	25
3.4.3.	Deskriptif Kuantitatif	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	27
4.1.2.	Struktur Organisasi PT. Bounce Indonesia	28
4.2.	Hasil Penelitian.....	28
4.2.1.	Perspektif Keuangan	28
4.2.2.	Perspektif Pelanggan	38
4.2.3.	Perspektif Proses Internal Bisnis.....	46
4.2.4.	Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran	55
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.3.1.	Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	64
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....		67
5.1.	Simpulan.....	67
5.2.	Keterbatasan	68
5.3.	Saran	69
Daftar Pustaka.....		71

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	23
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3. 3 Tingkat Penguasaan	26
Tabel 4. 1 Perhitungan Rasio Perputaran Piutang.....	29
Tabel 4. 2 Perhitungan Waktu Rata-Rata Pengumpulan Piutang	30
Tabel 4. 3 Perhitungan Rasio Aset Tetap.....	32
Tabel 4. 4 Perhitungan Rasio Perputaran Total Aset	33
Tabel 4. 5 Perhitungan Marjin Laba Bersih	34
Tabel 4. 6 Perhitungan Laba Bersih Terhadap Total Aset	36
Tabel 4. 7 Tabel Perhitungan Marjin Laba Kotor	38
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas Aspek Ketepatan Waktu.....	40
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Validitas Aspek Mutu	41
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Validitas Aspek Etika Bisnis	41
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4. 14 Hasil Pengukuran Aspek Ketepatan Waktu	43
Tabel 4. 15 Hasil Pengukuran Aspek Mutu	44
Tabel 4. 16 Hasil Pengukuran Aspek Etika Bisnis	45
Tabel 4. 17 Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 18 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Inovasi	49
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Proses Operasional	49
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Layanan Purnajual.....	50
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Proses Internal Bisnis	50
Tabel 4. 23 Hasil Pengukuran Indikator Inovasi.....	51
Tabel 4. 24 Hasil Pengukuran Aspek Proses Operasional	52
Tabel 4. 25 Hasil Pengukuran Aspek Layanan Purnajual.....	53
Tabel 4. 26 Karakteristik Responden	55
Tabel 4. 27 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan	58
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Kapabilitas Sistem Informasi	58
Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan.....	59
Tabel 4. 31 Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran....	59
Tabel 4. 32 Hasil Pengukuran Aspek Kepuasan Karyawan.....	60
Tabel 4. 33 Hasil Pengukuran Aspek Kapabilitas Sistem Informasi	61
Tabel 4. 34 Hasil Pengukuran Aspek Motivasi, Pemberdayaan & Keselarasan..	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Perspektif Proses Bisnis Internal—Model Rantai Generik.....	20
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Perspektif Pelanggan	74
Lampiran 2. Kuesioner Perspektif Proses Internal Bisnis.....	76
Lampiran 3. Kuesioner Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	78
Lampiran 4. Data Kuesioner Pelanggan.....	80
Lampiran 5. Data Kuesioner Proses Internal Bisnis	82
Lampiran 6. Data Kuesioner Pertumbuhan dan Pembelajaran	84
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	86
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	88
Lampiran 9. Hasil Pengujian Validitas Proses Internal Bisnis	89
Lampiran 10. Hasil Pengujian Reliabilitas Proses Internal Bisnis.....	91
Lampiran 11. Hasil Pengujian Validitas Pertumbuhan dan Pembelajaran	92
Lampiran 12. Hasil Pengujian Reliabilitas Pertumbuhan & Pembelajaran	94
Lampiran 13 Struktur Organisasi Perusahaan.....	95