

**PENGUKURAN KINERJA PT GOJEK TOKOPEDIA TBK
MENGUNAKAN *BALANCED SCORECARD***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi




**SILVA SEPTIYANA
1181002100**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Silva Septiyana
NIM : 1181002100
Tanda Tangan : 
Tanggal : 25 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

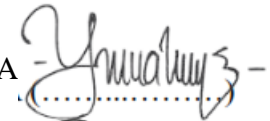
Nama : Silva Septiyana
NIM : 1181002100
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja PT Gojek Tokopedia Tbk Menggunakan
Balanced Scorecard

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian yang diperlukan untuk emperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

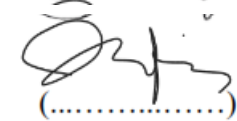
Pembimbing : Dr. Hermiyetti, S.E., M.Si, CSRS, CSRA,
CAPM, CAPF.



Penguji I : Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si., AFA, CSRS, CSRA



Penguji II : Rizka Indri Arfianti, S.E., M.M., M.Ak



Ditetapkan : Jakarta
Tanggal : 25 Agustus 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. 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.

Saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini atas arahan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Hermiyetti, S.E., M.Si., CSRS, CSRA, CAPM, CAPF. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Jurica Lucyanda, SE, M.Si., AFA, CSRS, CSRA selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Rizka Indri Arfianti, S.E., M.M., M.Ak selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kepada Mama dan Ayah saya, beserta adik-adik yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a kepada penulis sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh semangat.
5. Kepada sahabat-sahabat saya yang juga memberikan saya semangat agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar lebih baik dalam penulisan selanjutnya. Penulis juga berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya Mahasiswa/I Universitas Bakrie.

Penulis,

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Silva Septiyana
NIM : 1181002080
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

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:

“Pengukuran Kinerja PT Gojek Tokopedia Tbk Menggunakan *Balanced Scorecard*” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/ 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 : 25 Agustus 2023

Yang Menyatakan



(Silva Septiyana)

PENGUKURAN KINERJA PT GOJEK TOKOPEDIA TBK MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*

Silva Septiyana¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja PT Gojek Tokopedia Tbk (PT GoTo Tbk) menggunakan metode *balanced scorecard* untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kasus. Metode penelitian dilakukan secara analisa deskriptif. Pengumpulan data untuk penelitian menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Keabsahan data diuji dengan menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *balanced scorecard* untuk mengukur kinerja di PT GoTo Tbk dapat dikatakan baik. PT GoTo Tbk masih memiliki beberapa kendala dalam penerapan metode *balanced scorecard*, yaitu tidak dapat menanggapi perubahan preferensi, mengelola pertumbuhan dan mencapai profitabilitas, tidak dapat bersaing secara efektif di seluruh segmen dan pasar, tindakan dari pihak ketiga yang diluar kendali dan kegagalan untuk memenuhi persyaratan di bawah peraturan perundang-undangan dan kewajiban pelaporan.

Kata Kunci: Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, Sistem Pengukuran kinerja

¹ Mahasiswi Universitas Bakrie

**PERFORMANCE MEASUREMENT OF PT GOJEK TOKOPEDIA TBK USING
BALANCED SCORECARD**

Silva Septiyana¹

ABSTRACT

This study aims to measure the performance of PT Gojek Tokopedia Tbk (PT GoTO Tbk) using the Balanced Scorecard method to help companies achieve their goals effectively and efficiently. The type of research used is a case study. The research method is carried out by descriptive analysis. Data collection for research using interview and documentation methods. The validity of the data is tested using the triangulation method. The results showed that the Balanced Scorecard method to measure performance at PT GoTo Tbk can be said to be good. PT GoTo Tbk still has several obstacles in implementing the balanced scorecard method, namely unable to respond to changing preferences, manage growth and achieve profitability, unable to compete effectively across segments and markets, actions from third parties that are out of control, and fail to meet requirements under laws and regulations and reporting obligations.

Keywords: *Customer Perspective, Financial Perspective, Performance Measurement System, Internal Business Process Perspective, and Growth and Learning Perspective*

¹ Student of Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Definisi Konsep dan Pendekatan Teori.....	9
2.1.1 Sistem Pengukuran Kinerja	9
2.1.2 Gambaran Umum Balanced Scorecard.....	11
2.1.3 Perspektif Balanced Scorecard	15
2.2 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Instrumen Penelitian.....	27
3.5 Teknik Analisis Data.....	27
3.6 Pengujian Keabsahan Data.....	29
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1 Profil PT Gojek Tokopedia Tbk	31
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	33
4.1.3 Struktur Organisasi dan Struktur Perusahaan	37

4.1.4 Kegiatan Usaha PT Gojek Tokopedia Tbk	40
5.1.5 Pengukuran Kinerja pada PT Gojek Tokopedia Tbk.....	43
4.2 Temuan dan Pembahasan Penelitian	45
4.2.1 Realibilitas dan Validitas Data	45
4.2.2 Deskriptif Informan Penelitian	45
4.2.3 Ringkasan Hasil Wawancara	47
4.3 Analisis Berdasarkan Perspektif Balanced Scorecard.....	49
4.3.1 Perspektif Keuangan	49
4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	52
4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	54
4.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Kesimpulan Pengukuran Kinerja	11
Gambar 2. 2 Komponen Pengukuran Customer Care Measurement.....	18
Gambar 2. 3 Proses Pelayanan Purna Jual.....	21
Gambar 2. 4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	23
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pendekatan Balanced Scorecard Sumber: Mulyadi, 2019	14
Tabel 4. 1 Deskripsi Informan.....	46
Tabel 4. 2 Rekonsiliasi pendapatan bersih Grup GoTo.....	50
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Berdasarkan Perspektif Keuangan	51
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Berdasarkan Perspektif Pelanggan.....	53
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal	56
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Berdasarkan Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran .	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara 69