

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP
*BALANCED SCORECARD***

(Studi Kasus Pada CV. Duta Sarana Edutainment (DSE))



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

YESSY ARISNAWATI

B 100 1 10 215

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP
BALANCED SCORECARD(Studi Kasus Pada CV. Duta Sarana
Edutainment (DSE)**

Yang ditulis oleh :

YESSY ARISNAWATI

B 100 110 215

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2015

Pembimbing



(Edy Purwo Saputro, SE,MSi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : YESSY ARISNAWATI

NIRM : B 100 110 215

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **“PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
KONSEP BALANCED SCORECARD (Studi Kasus Pada CV.
Duta Sarana Edutainment (DSE))”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Januari 2015

(Yessy Arisnawati)

MOTTO

“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

“In ahsantumahsantum li-anfusikum, wainaas’tumfalaha.

Jikakamuberbuatbaik (berarti) kamuberbuatbaikbagidirimusendiri,
danjikalamuberbuatjahat, makkejahatanituuntukdirimusendiri..”

(QS. Al-Isra': 7)

“Success is not measured by wealth, success is an achievement that we want.”

Sukses tidak diukur menggunakan kekayaan, sukses adalah sebuah pencapaian yang kita inginkan.

"Keberuntungan adalahsesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan"

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terimakasih atas segala rahmat-Nya yang telah Ia berikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

- ✍ Bapak Sudariyanto, Bapak Kasto dan Ibu SriSukanti.
- ✍ AdekkuIndarwati Risky, Sabrina Aisyah,dan Khairunisha Mecca.
- ✍ Teman-teman seperjuanganku yang telah memeberi warna dalam hidupku.
- ✍ Almamaterku FEB UMS.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'allaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobilalamin, Dengan mengucapkan rasa puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat, rahmat serta hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP *BALANCED SCORECARD*(Studi Kasus Pada CV. Duta Sarana Edutainment (DSE))”**.

Skripsi ini disusun dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dalam berbagai bentuk baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka penulis menyampaikan ucapan terimakasih dengan tulus kepada:

1. Bapak Dr.Triyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Edy Purwo Saputro, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktunya dan selalu sabar untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Sri Murwanti, S.E., selaku Pembimbing Akademik yang selama ini memberikan arahan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.

5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Seluruh Staff dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak dan ibuk tercinta yang selalu memberikan bantuan baik moral maupun materiil. Terima kasih atas segala do'a dan kasih sayang yang selalu menemani setiap langkah penulis.
8. Adekku tersayang Indarwati Rizky, Sabrina Aisyah tumbuhlah jadi anak yang solekhah dan jadi kebanggan ibuk bapak, dan Khairunisha Mecca.
9. Keluarga besar Ibu Sri Suwarni, S.P atas izin yang diberikan kepada penulis untuk meneliti CV. Duta Sarana Edutainment (DSE).
10. Seluruh staf dari CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) atas informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
11. Seseorang yang selalu penulis sebut dalam doa, terima kasih atas suka & duka yang telah kau berikan selama bersamamu, semoga yang terbaik kita dapatkan.
12. Teman-temanku seperjuangan angkatan 2011. Semoga kita semua sukses.
13. Sahabatku “Mak-mak Kepompong (Kepodan Rempong)” Diana, Emi, Indah, Novi, Verli, Yunita, dan Zidni. Terima kasih atas semua *quality time* yang kita lalui bersama, selalu sayang dan kangen dengan kalian semua, semoga persahabatan kita terjalin hingga anak cucu kita kelak, aminya Allah.
14. Temanku tercinta Khanifah Nurohmah, terima kasih telah mendengar keluhanku dan memberikan motivasi.
15. Teman-teman HE Ma Manajemen semua angkatan. Salam Spektakuler Luar Biasa !!

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Masukan baik kritik maupun saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Wassalamu'allaikum Wr. Wb

Surakarta, Januari 2015

Penulis



YESSY ARISNAWATI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. System Pengukuran Kinerja	10
1. Pengertian kinerja.....	10
2. Pengukuran kinerja.....	10

3. Manajemen kinerja	12
4. Pengertian Visi, Misi dan Strategi.....	13
B. Sistem Pengukuran Kinerja konsep <i>Balanced Scorecard</i>	16
1. Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	17
2. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	18
3. Faktor-faktor <i>Balanced Scorecard</i>	20
a. Perspektif Finansial/Keuangan.....	20
b. Perspektif Pelanggan.....	24
c. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	25
d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	27
4. Keunggulan konsep <i>Balanced Scorecard</i>	28
5. Faktor Pendorong Penggunaan <i>Balanced Scorecard</i>	30
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Penelitian Terdahulu	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
1. Perspektif Finansial/Keuangan.....	37
2. Perspektif Pelanggan.....	38
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	38
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	39
C. Data dan Sumber Data	39
D. Metode Pengumpulan Data	39
E. Populasi dan Sampel.....	41
F. Metode Analisis Data	41
1. Deskriptif kuantitatif	42
2. Deskriptif kualitatif	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	43
2. Alamat Perusahaan.....	45
3. Visi dan Misi Perusahaan.....	45
4. Struktur Organisasi.....	46
5. Deskripsi Pekerjaan.....	46
B. Penentuan Ukuran Pencapaian Sasaran Strategis.....	48
C. Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	53
1. Perspektif Keuangan	53
2. Perspektif Pelanggan	61
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	64
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Keterbatasan penelitian.....	78
C. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 <i>Key Performance Indikator</i> Perspektif Keuangan.....	49
Tabel 4.2 Kriteria Kinerja Perspektif Keuangan.....	50
Tabel 4.3 <i>Key Performance Indikator</i> Perspektif Pelanggan.....	50
Tabel 4.4 Kriteria Kinerja Perspektif Pelanggan	51
Tabel 4.5 <i>Key Performance Indikator</i> Perspektif Proses Bisnis Internal....	51
Tabel 4.6 Kriteria Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	52
Tabel 4.7 <i>Key Performance Indikator</i> Perspektif Pembelajaran.....	52
Tabel 4.8 KriteriaKinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	53
Tabel 4.9 Tabel Perhitungan <i>Current Ratio(CR)</i>	55
Tabel 4.10 Tabel Perhitungan <i>Return On Investment (ROI)</i>	57
Tabel 4.11 Tabel Perhitungan <i>Debt To Asset Ratio(DAR)</i>	59
Tabel 4.12 RasioKeuangan CV. Duta Sarana Edutainment (DSE).....	60
Tabel 4.13 Data JumlahPelanggan CV. Duta Sarana Edutainment	62
Tabel 4.14 PengukuranKinerjaPerspektifPelanggan.....	64
Tabel 4.15 Data KPI Perspektif Proses Bisnis Internal	67
Tabel 4.16 PengukuranKinerjaPerspektif Proses Bisnis Internal.....	67
Tabel 4.17 Tingkat Produktivitas Karyawan CV. DSE	70
Tabel 4.18Tingkat PerputaranPekerja CV.DSE.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Laporan Laba Rugi CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) Tahun 2011
Lampiran 2	Laporan Neraca CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) tahun 2011
Lampiran 3	Laporan Laba Rugi CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) Tahun 2012
Lampiran 4	Laporan Neraca CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) tahun 2012
Lampiran 5	Laporan Laba Rugi CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) Tahun 2013
Lampiran 6	Laporan Neraca CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) tahun 2013

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Konsep *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada CV. Duta Sarana Edutainment (DSE))” bertujuan untuk mengetahui hasil penilaian dari kinerja perusahaan yang diukur dengan konsep *Balanced Scorecard* dimana konsep tersebut akan memberikan keseimbangan antara kinerja keuangan perusahaan dan kinerja non keuangan. Terdapat empat perspektif yang akan di uji, yaitu perspektif keuangan dapat dilihat dari rasio keuangan., persepektif pelanggan yang lebih menekankan pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan perusahaan, perspektif proses bisnis internal yang menekankan pada inovasi produk, operasi, dan pelayanan purna jual serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menekankan pada produktivitas karyawan dan retensi karyawan. Hasil dari penelitian ini menilai perspektif keuangan dengan cukup baik, perspektif pelanggan dengan kinerja yang cukup baik, perspektif proses bisnis internal dengan kinerja yang baik, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan kinerja cukup baik. Secara keseluruhan dapat dinilai bahwa kinerja pada perusahaan CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) dinyatakan cukup baik, dan diharapkan akan mengalami peningkatan di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.