

## SKRIPSI

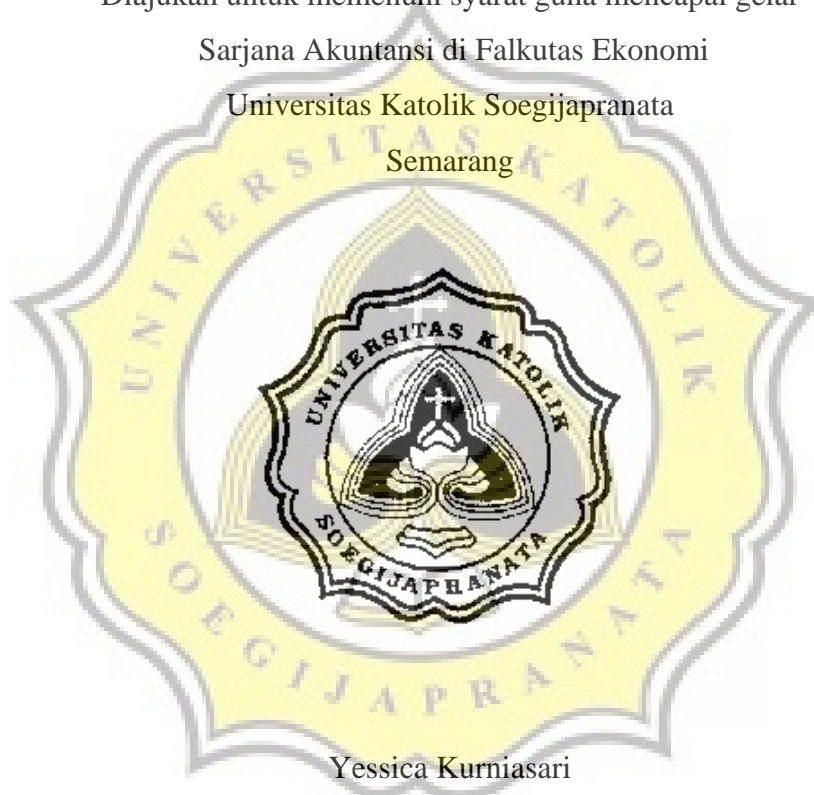
### **Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Perusahaan dengan Perspektif Pelanggan dalam *Balance Scorecard* dan Partisipasi Anggaran (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Yessica Kurniasari

06.60.0062

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2010

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Perusahaan dengan Perspektif  
Pelanggan dalam *Balance Scorecard* dan Partisipasi Anggaran  
(Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)**

Oleh :

Yessica Kurniasari

06.60.0062

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 24 September 2010



Pembimbing

St. Vena Purnamasari, SE., M.Si., Akt.

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

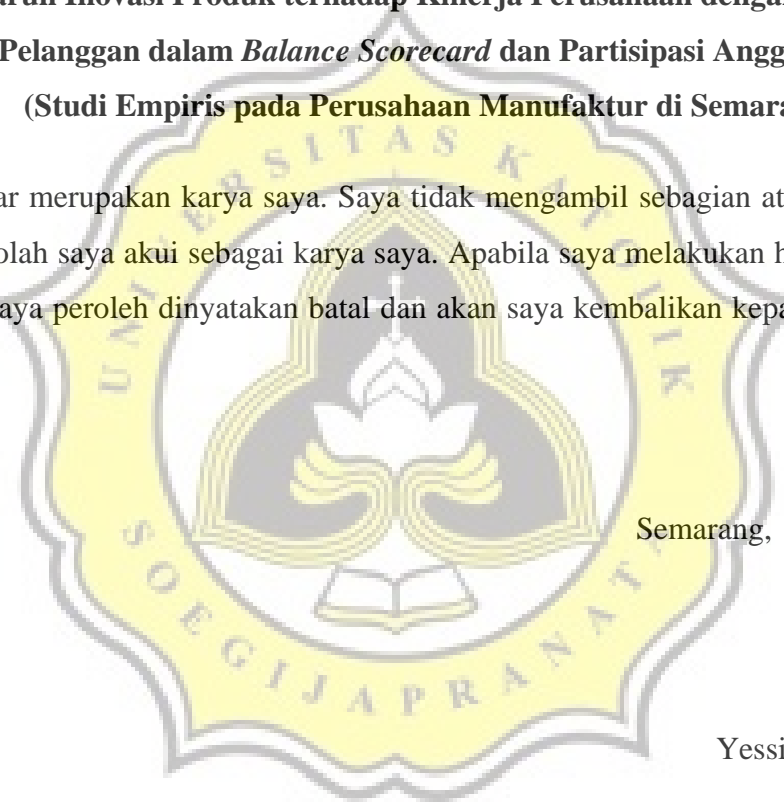
Saya, yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Perusahaan dengan Perspektif  
Pelanggan dalam *Balance Scorecard* dan Partisipasi Anggaran”  
(Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)**

adalah benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

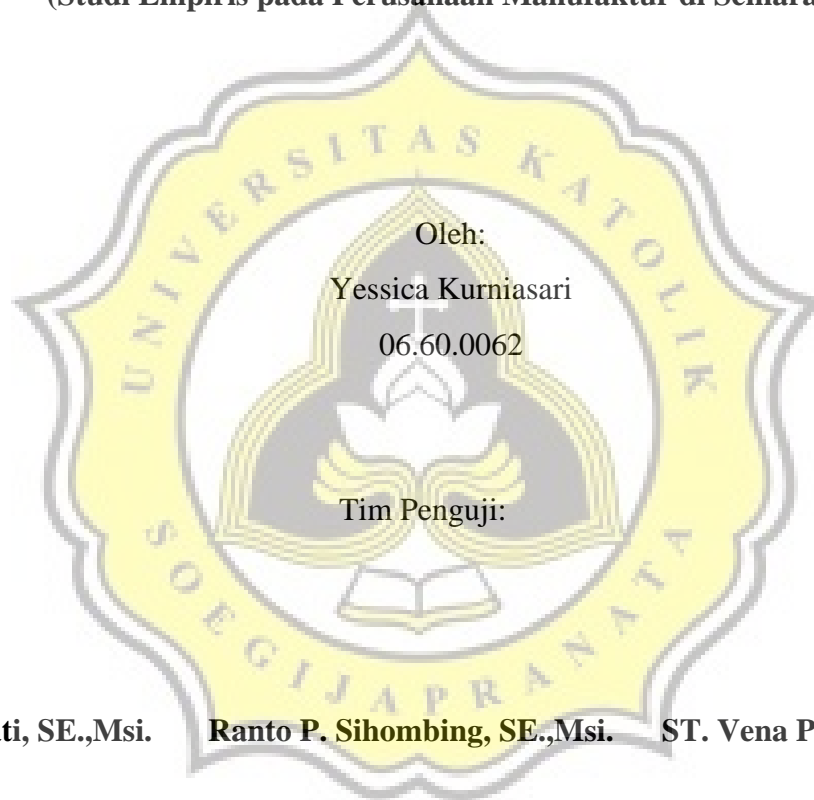
Semarang, September 2010

Yessica Kurniasari



Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada: Jumat, 24 September 2010  
skripsi dengan judul:

**Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Perusahaan dengan Perspektif  
Pelanggan dalam *Balance Scorecard* dan Partisipasi Anggaran  
(Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)**



Oleh:  
Yessica Kurniasari  
06.60.0062

Tim Penguji:

**Clara Susilawati, SE.,Msi.**

**Ranto P. Sihombing, SE.,Msi.**

**ST. Vena Purnamasari, SE.,Msi.**

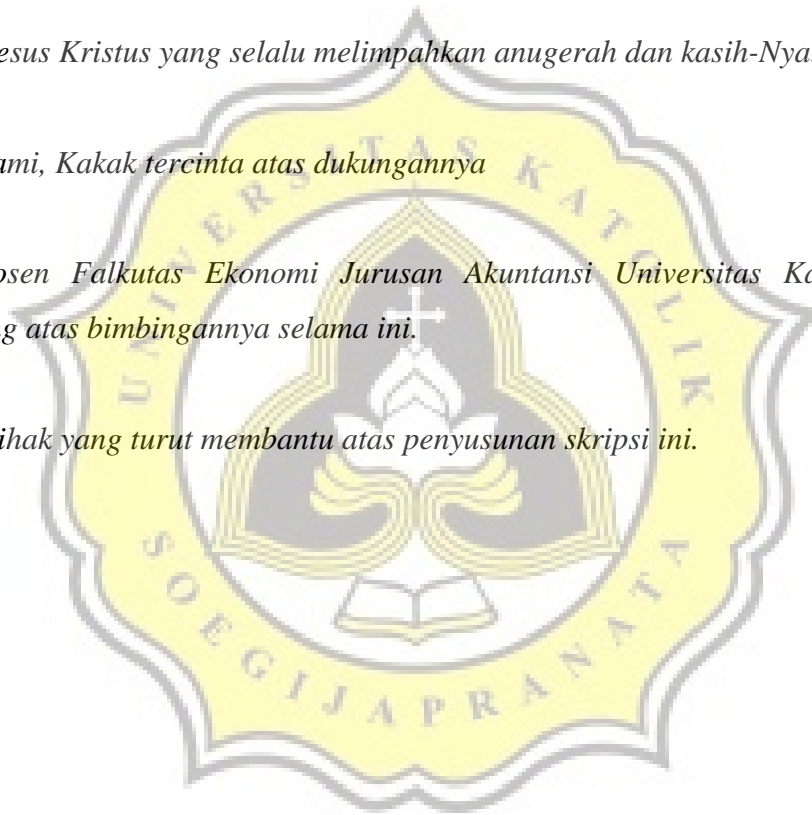
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata

**DR. Andreas Lako, SE.,Msi.**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan untuk :*

- ❖ *Tuhan Yesus Kristus yang selalu melimpahkan anugerah dan kasih-Nya.*
- ❖ *Papi, Mami, Kakak tercinta atas dukungannya*
- ❖ *Staff Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Katolik, Soegijapranata Semarang atas bimbingannya selama ini.*
- ❖ *Semua pihak yang turut membantu atas penyusunan skripsi ini.*

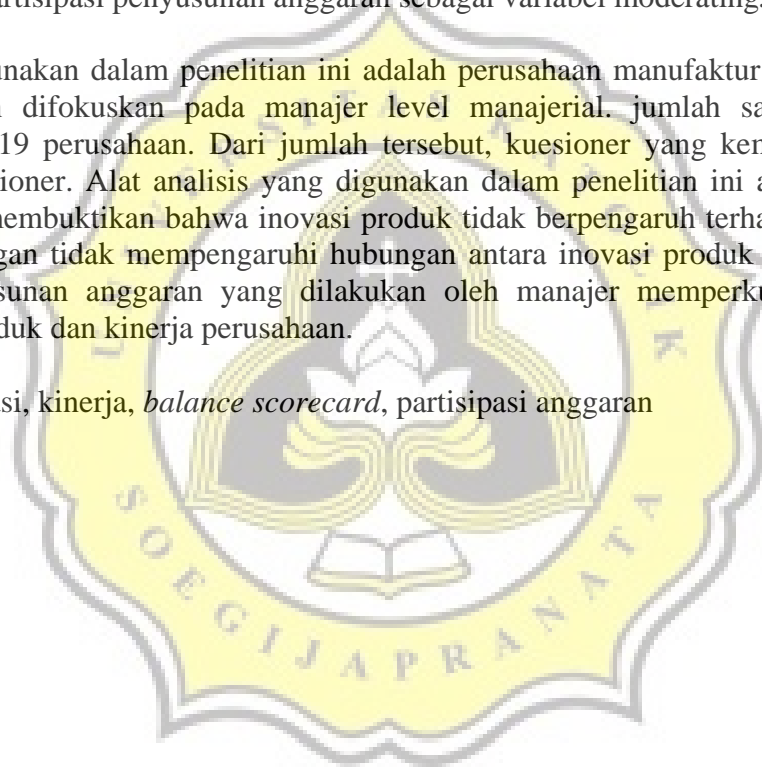


## ABSTRAKSI

Persaingan dalam lingkungan bisnis semakin ketat. Jika perusahaan hanya berdiam diri dan tetap tenang dengan keadaan tersebut, perusahaan pasti tidak akan mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya. Penilaian kinerja merupakan salah satu ukuran sukses tidaknya suatu perusahaan. Salah satu cara yang dapat diambil perusahaan agar dapat memenangkan persaingan yaitu dengan melakukan inovasi. Jika inovasi berhasil dilakukan, kinerja perusahaan dapat meningkat dan keuntungan yang diperoleh pun semakin besar. Penelitian ini ingin menguji pengaruh inovasi produk terhadap kinerja perusahaan dengan perspektif pelanggan dalam *balanced scorecard* sebagai variabel intervening dan partisipasi penyusunan anggaran sebagai variabel moderating.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur yang tergolong industri besar. Responden difokuskan pada manajer level manajerial. Jumlah sampel perusahaan yang diperoleh adalah 19 perusahaan. Dari jumlah tersebut, kuesioner yang kembali dan terisi lengkap sebanyak 37 kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa inovasi produk tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Perspektif pelanggan tidak mempengaruhi hubungan antara inovasi produk dan kinerja perusahaan. Partisipasi penyusunan anggaran yang dilakukan oleh manajer memperkuat pengaruh hubungan antara inovasi produk dan kinerja perusahaan.

Kata kunci : inovasi, kinerja, *balance scorecard*, partisipasi anggaran



## Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas bimbingan-Nya, penulis telah dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Perusahaan dengan Prespektif Pelanggan dalam *Balance Scorecard* dan Partisipasi Anggaran” (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Semarang).

Adapun maksud dari pembuatan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Keberhasilan dalam proses penyusunan skripsi ini tidaklah lepas dari bantuan dan perhatian dari semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Andreas Lako, SE.,Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Yusni Warastuti, SE., Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang telah banyak membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu St. Vena Purnamasari, SE.,Msi.,Akt selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran serta perhatian pada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen-Dosen yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Papi, Mami dan Kakak yang selalu mendukung dan memberikan doa restu kepada penulis selama ini.
6. Seluruh teman-teman Jurusan Akuntansi FE-UNIKA Angkatan 2006, serta semua pihak yang tidak dapat penulis ungkapkan satu per satu.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan rendah hati dan lapang dada penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kelanjutan pembuatan penelitian ini.

Semoga skripsi ini dengan segala kekurangannya akan mampu memberikan sumbangsih sekecil apapun untuk diterapkan baik dalam praktek maupun untuk penelitian selanjutnya.

Semarang, September 2010

Penulis,

Yessica Kurniasari





## Daftar Isi

Halaman Persembahan .....	i
Abstraksi .....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar .....	vi
<b>Bab I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	
1.3.2 Manfaat Penelitian	
1.4 Sistematika Penelitian.....	8
<b>Bab II Tinjauan Pustaka</b>	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1. Teori Kontigensi.....	10
2.1.2. Inovasi Produk.....	11
2.1.3. Anggaran.....	13
2.1.4. Partisipasi Penyusunan Anggaran.....	15
2.1.5. Balance Scorecard.....	16
2.1.6. Kinerja Perusahaan.....	19
2.2 Hipotesis.....	21
2.3 Kerangka Pikir.....	25
2.4 Definisi dan Pengukuran Variabel.....	29

### **Bab III Metode Penelitian**

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
A. Jenis dan Sumber Data.....	32
B. Teknik Pengumpulan Data.....	32
C. Alat Pengumpulan Data.....	33
3.4 Teknik Analisis Data.....	33
A. Uji Kualitas Instrumen.....	33
B. Uji Asumsi Klasik.....	34
C. Uji Hipotesis.....	35

### **Bab IV Analisis dan Pembahasan**

4.1 Gambaran Umum Responden.....	41
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	44
4.3 Uji Kualitas Data	
A. Uji Validitas.....	50
B. Uji Reliabilitas.....	51
C. Uji Hipotesis.....	52

### **Bab V Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran**

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan.....	66
5.3 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## Daftar Tabel

Tabel 1	Sampel penelitian.....	31
Tabel 2	Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	41
Tabel 3	Karakteristik responden.....	42
Tabel 4	Statistik Deskriptif Indikator Inovasi.....	45
Tabel 5	Statistik Deskriptif Indikator Perspektif Pelanggan.....	45
Tabel 6	Statistik Deskriptif Indikator Partisipasi Anggaran.....	46
Tabel 7	Statistik Deskriptif Indikator Kinerja Perusahaan.....	47
Tabel 8	Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 9	Uji Validitas dengan Pearson Correlations.....	50
Tabel 10	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 11	Hasil Uji Normalitas 1.....	52
Tabel 12	Hasil Uji Heteroskedastisitas 1.....	53
Tabel 13	Hasil Uji Autokorelasi 1.....	54
Tabel 14	Hasil Uji Hipotesis 1.....	55
Tabel 15	Hasil Uji Normalitas 2.....	56
Tabel 16	Hasil Uji Heteroskedastisitas 2.....	57
Tabel 17	Hasil Uji Autokorelasi 2.....	58
Tabel 18	Hasil Uji Hipotesis 2.....	59
Tabel 19	Hasil Uji Normalitas.3.....	61

Tabel 20 Uji Multikolineneralitas 3.....	62
Tabel 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas 3.....	63
Tabel 22 Hasil Uji Autokorelasi 3.....	64
Tabel 23 Hasil Uji Hipotesis 3.....	64



## Daftar Gambar

Gambar 1	Kerangka Pikir.....	23
----------	---------------------	----

