



**ANALISIS KINERJA BANK LIPPO CABANG PEMUDA
SEMARANG DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Unika Soegijapranata Semarang



Disusun oleh:

NAMA : SULISTIOWATI
NIM : 98.60.0551
NIRM : 98. 6. 111. 02030. 50033
JURUSAN : AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002**

Hal Pengesahan

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang
Dengan Pendekatan Balanced Scorecard

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan penguji pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 9 Maret 2002

Yang bertanda tangan dibawah ini :



Semarang, 14 Maret 2002

Dekan Fakultas Ekonomi

(Vincent Didiek W.A., Ph. D)

Penguji I

(DRA. Retno Yustini, Msi)

Abstraksi

Pesatnya perkembangan dibidang keuangan menunjukkan semakin banyak masyarakat yang melakukan aktivitasnya dengan menggunakan jasa lembaga keuangan khususnya bank. Untuk itu akuntansi sebagai system informasi dituntut untuk mampu menyediakan informasi yang relevan bagi badan usaha sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilakukan secara tepat. Salah satu bentuk perolehan informasi adalah dengan melalui pengukuran kinerja badan usaha. Agar pengambilan keputusan dilakukan secara tepat, pengukuran kinerja yang dilakukan harus terpadu dimana pengukuran tidak hanya difokuskan pada kinerja keuangan saja tetapi juga pada kinerja non keuangan sehingga melalui pengukuran kinerja yang dapat dilakukan mencerminkan kinerja secara keseluruhan. Hal ini yang menjadi tema untuk penulisan skripsi penulis yang berjudul : Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Sarana Pengukuran Kinerja Pada Bank Lippo Cabang Semarang.

Keseimbangan kinerja dalam suatu badan usaha sangatlah diperlukan. Keseimbangan kinerja dapat dicapai dengan menggunakan *Balanced Scorecard* ini memberikan informasi tidak hanya dari segi *financial* saja melainkan juga segi *non financial*. Pengukuran kinerja dalam *balanced scorecard* meliputi 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif belajar dan pertumbuhan, dan perspektif bisnis internal.

Keempat perspektif dalam *balanced scorecard* mempunyai tolak ukur yaitu sebagai berikut : perspektif keuangan tolak ukurnya adalah rasio likuiditas, rasio rentabilitas, rasio efisiensi usaha, dan rasio permodalan, perspektif pelanggan tolak ukurnya adalah kepuasan pelanggan, rentensi pelanggan, dan akuisisi pelanggan, perspektif belajar dan pertumbuhan tolak ukurnya adalah kepuasan karyawan dan produktivitas karyawan, perspektif bisnis internal tolak ukurnya adalah *manufacturing cycle efficiency (MCE)*

Setelah melakukan pengukuran melalui 4 perspektif dalam *balanced scorecard* maka diberikan penilaian sehingga dapat memenuhi kriteria keseimbangan diantara 4 perspektif dalam *balanced scorecard*. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Perspektif keuangan hasilnya baik walaupun ada sebagian rasio yang mengalami penurunan tetapi penurunan itu lebih kecil dengan peningkatan yang terjadi ditahun berikutnya, perspektif pelanggannya kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan indeks kepuasan pelanggan hasilnya baik karena pelanggan merasa puas, rentensi pelanggan hasilnya tidak baik sedangkan akuisisi pelanggannya baik, perspektif belajar dan pertumbuhan kepuasan karyawan menunjukkan hasil baik karena karyawan merasa puas dan produktivitas karyawan tabungan baik karena mengalami peningkatan dan produktivitas kredit tidak baik karena mengalami penurunan produktivitas, dan perspektif bisnis internal hasilnya MCE bagian tabungan baik sedangkan MCE bagian kredit tidak baik.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta anugerah yang dilimpahkanNya selama ini dalam kehidupan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi penulis tapi semuanya dapat diatasi karena adanya bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, baik dosen maupun rekan-rekan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran. Oleh karena itu penulis hendak mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Vincent Didiek W.A., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Bapak Ben Karno SE, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini selesai.
3. Ibu Stefani Lily I, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Akuntansi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Serta semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

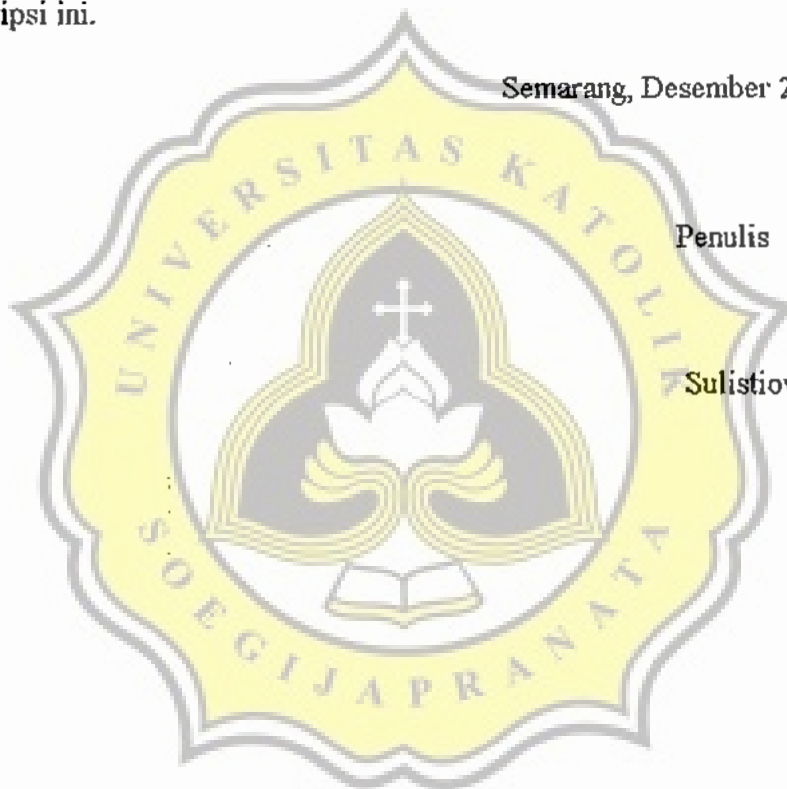
Semoga Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang membalas segala budi dan kebaikan Bapak, Ibu, serta Saudara-saudari sekalian Tuhan memberkati kita semua.

Tidak ada karya manusia yang sempurna, begitu juga skripsi ini yang juga masih memiliki banyak kelemahan dan ketidak sempurnaan. Oleh karena itu dengan besar hati dan bangga penulis menerima kritik yang membangun untuk makin menyempurnakan skripsi ini.

Semarang, Desember 2000

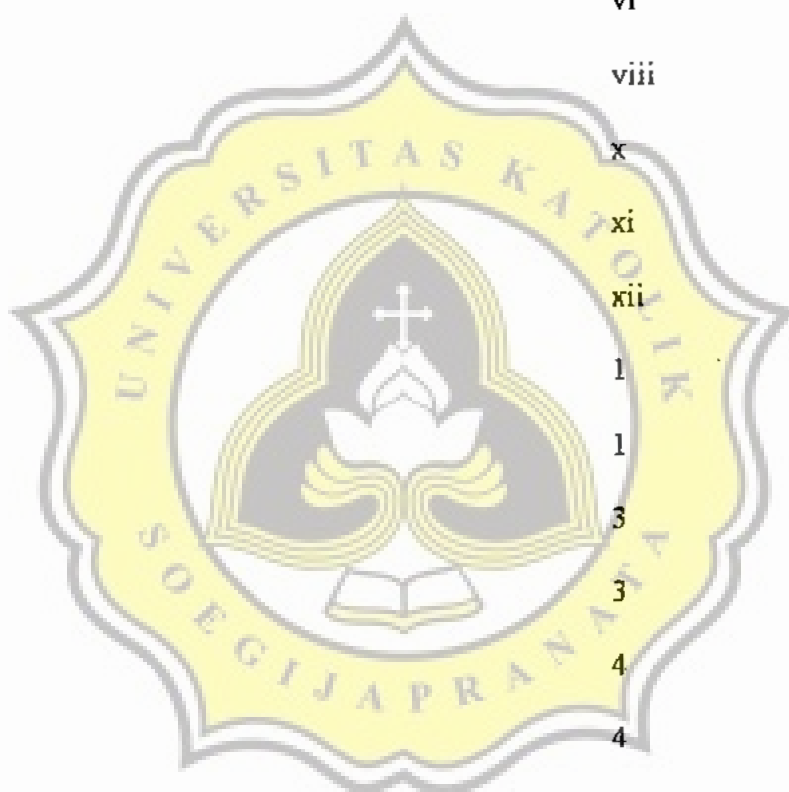
Penulis

Sulistiowati



Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Kerangka Pikir Penelitian	6
1.7 Definisi Operasional	9
1.8 Metodologi Penelitian	11
1.8.1 Lokasi Penelitian	11
1.8.2 Populasi	11
1.8.3 Teknik Sampling	12



1.8.4 Data yang dipergunakan	13
1.8.5 Metode Pengumpulan Data	15
1.8.6 Teknik Analisis	16
1.9 Sistematika Penulisan	25
BAB II Landasan Teori	28
2.1 Sistem Pengukuran Tradisional	28
2.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	29
2.3 Empat Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	30
BAB III Gambaran Umum Perusahaan	41
3.1 Latar Belakang Bank	41
3.2 Keadaan Pelanggan Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang	42
3.3 Waktu Kerja Karyawan Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang	44
3.4 Struktur Organisasi Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang	45
3.4.1 Gambar Struktur Organisasi	45
3.4.2 Job Deskripsi Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang	46
3.5 Neraca dan Laporan Laba Rugi Bank Lippo Cabang Semarang	50
BAB IV Hasil dan Pembahasan	54
BAB V Penutup	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	84
Daftar Pustaka	
Lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Neraca dan Laporan Laba Rugi	54
Tabel 4.1 Quick Ratio	56
Tabel 4.2 Banking Ratio	58
Tabel 4.3 Net Profit Margin	60
Tabel 4.4 Assets Utilization	61
Tabel 4.5 Primary Equity Ratio	63
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Pelanggan	65
Tabel 4.7 Hasil Kuisisioner Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.8 Rentensi Pelanggan	68
Tabel 4.9 Akuisisi Pelanggan	70
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Karyawan	72
Tabel 4.11 Hasil Kuisisioner Kepuasan Karyawan	73
Tabel 4.12 Produktivitas Karyawan Tabungan	74
Tabel 4.13 Produktivitas Karyawan Kredit	75
Tabel 4.14 MCE(tabungan)	77
Tabel 4.15 MCE (kredit)	78
Tabel 4.16 Hasil Pengukuran 4 Perspektif Dalam Balanced Scorecard	79

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Lippo Cabang Pemuda

46



Daftar Lampiran

Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Kredit di Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang	87
Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Tabungan	88
Kuisisioner Kepuasan Karyawan di Bank Lippo Cabang Semarang	89
Neraca dan Laporan Laba Rugi	90
Perhitungan Perspektif Keuangan	99
Perspektif Pelanggan	100
Perspektif Belajar dan Pertumbuhan	100
Perspektif Bisnis Internal	101
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pelanggan	102
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Karyawan	103

