

SKRIPSI

**PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI
TOLOK UKUR PENILAIAN KINERJA PADA
BADAN USAHA BERBENTUK RUMAH SAKIT
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Kristen Tayu Pati)**



Disusun Oleh :

Nama : Aji Dwi Prihananto

NIM : 99.60.0657

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2006

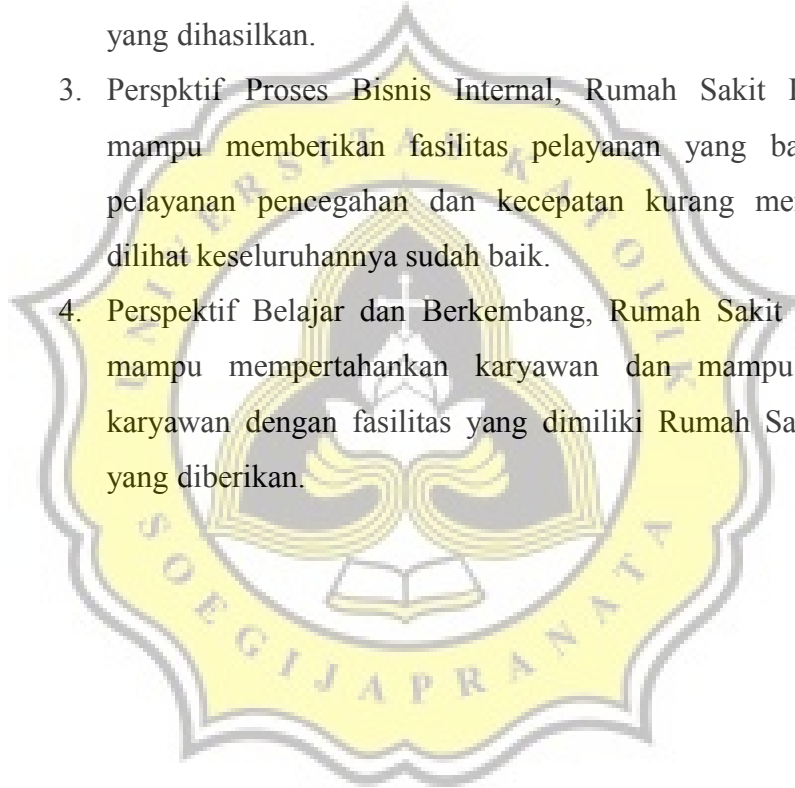
ABSTRAKSI

Pengukuran kinerja merupakan suatu hal penting bagi sebuah unit bisnis. Ini dikarenakan pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan. Selain itu juga dapat dipergunakan untuk melakukan penyusunan strategi-strategi bisnis yang cocok dan dapat dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan system imbalan. Selama ini pengukuran kinerja yang sering digunakan adalah pengukuran kinerja yang hanya mengukur kinerja keuangan, tidak dapat menggambarkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja keuangan hanya menilai kinerja untuk jangka pendek dan tidak memperhitungkan harta-harta tak nampak yang dimiliki rumah sakit. Dengan adanya kekurangan tersebut, maka diciptakan suatu metode pengukuran kinerja yang mempertimbangkan aspek keuangan dan non-keuangan yang dikenal dengan istilah Balance Scorecard. Pengukuran kinerja Balance Scorecard menyangkut empat perspektif yaitu : Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Belajar dan Berkembang. Penulis memilih menggunakan Rumah Sakit Kristen Tayu karena selama ini pengukuran kinerja yang dilakukan perusahaan masih menitik beratkan pada aspek keuangan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan skunder. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah metode penelitian sensus, yaitu mencatat semua elemen yang diselidiki (Marzaki, 1997:41). Metode pengujian instrument penelitian yang digunakan yaitu pengujian validitas dan pengujian realibilitas. Sedangkan untuk metode analisis penulis menggunakan metode kualitatif (untuk analisis tidak dengan angka) dan metode kwanitatif (untuk analisis menggunakan angka-angka) yang nilai kinerja Rumah Sakit melalui empat perspektif Balance Scorecard.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perspektif Keuangan, Rumah Sakit Kristen Tayu kinerja yang dihasilkan Rumah Sakit dapat dikatakan baik, karena pertumbuhan ROI dan Rasio Efisiensi mengalami peningkatan.
2. Perspektif Pelanggan, Rumah Sakit Kristen Tayu mampu mempertahankan dan menarik minat pelanggan untuk berobat di Rumah Sakit, serta mampu memuaskan pelanggan dengan layanan yang dihasilkan.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal, Rumah Sakit Kristen Tayu mampu memberikan fasilitas pelayanan yang baik walaupun pelayanan pencegahan dan kecepatan kurang memadai, tetapi dilihat keseluruhannya sudah baik.
4. Perspektif Belajar dan Berkembang, Rumah Sakit Kristen Tayu mampu mempertahankan karyawan dan mampu memuaskan karyawan dengan fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit dan tugas yang diberikan.



Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas semua karunia dan rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini .

Skripsi dengan judul “Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Badan Usaha Berbentuk Rumah Sakit” ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Soegijapranata Semarang.

Dalam pembuatan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak yang telah memberikan bantuan matriel maupun moril kepada penulis, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

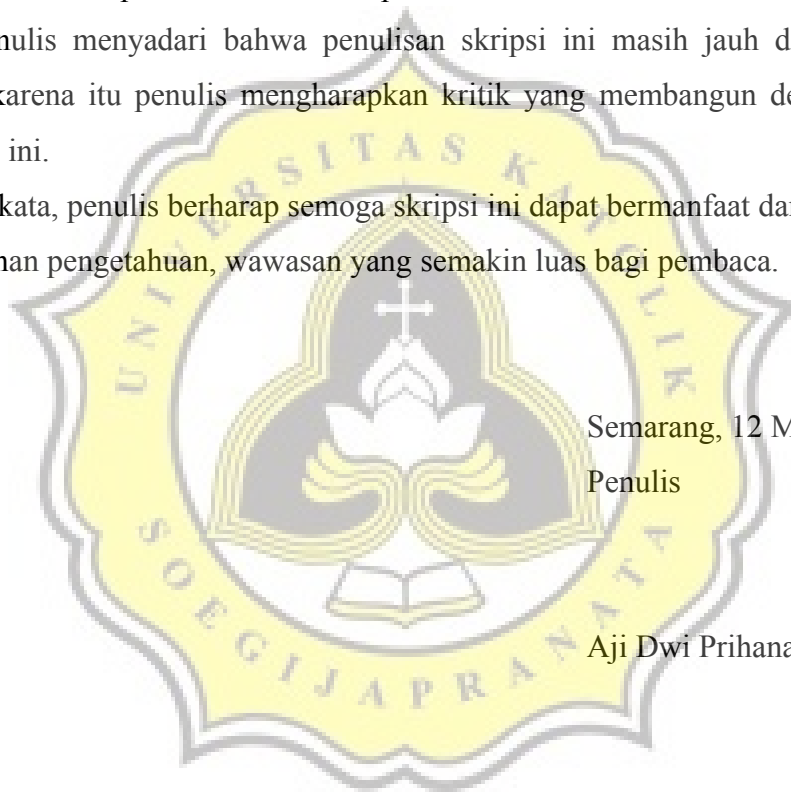
1. Bapak Drs.Sentot Suciarto, A, MP, PhD selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Theresia Dwi Hastuti, SE, MBI, Akt selaku ketua jurusan Akuntansi Universitas Soegijapranata Semarang.
3. Ibu Clara Susilowati, SE, MSI selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan melakukan bimbingan selama proses pembuatan Skripsi.
4. Semua Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang sudah diberikan.
5. Manager Rumah Sakit Kristen Tayu (dr. Vensi) yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam proses pembuatan Skripsi.
6. Orang tua, saudara-saudara penulis yang selalu memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis. Terutama Ibu yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
7. Istri penulis yang selalu bersama-sama dengan penulis dan selalu

memberi semangat saat aku baru membutuhkan dan sabar.

8. Saudara-saudara penulis di GKB Jubilee yang selalu berdiri satu sama yang lain, khususnya Kak Darwini, Kak Yopy, Didik, Budi, Lina, Rika, Yunita, Sari, Dito adikku.
9. Terima kasih untuk Oliv yang membuatku mempunyai harapan baru untuk menjadi lebih dewasa lagi.
10. Teman-temanku di Unika, Oktaf, Resa, Bangkres, Cacing, semuanya yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan, wawasan yang semakin luas bagi pembaca.



Semarang, 12 Maret 2007

Penulis

Aji Dwi Prihananto

Telah diterima dan disahkan oleh Panitia Penguji pada :

Senin, 12 Maret 2006

Skripsi dengan Judul :

“Penerapan Balanced Scorecard
Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Badan Usaha
Berbentuk Rumah Sakit”.

Oleh,

Aji Dwi Prihananto

99.60.0657

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Drs. Hudi Prawoto, MM, Akt

Stefani Lily Indarto, SE, MM

Stephana Dyah Ayu R, SE, MSI

Mengetahui,

Dekan fakultas Ekonomi

Unika Soegijapranata

Dr. Sentot Suciarto, A, MP, Ph D

Skripsi dengan judul :

“Penerapan Balanced Scorecard
Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Badan Usaha
Berbentuk Rumah Sakit”.

(Studi kasus pada Rumah Sakit Kristen Tayu)

Oleh :
Aji Dwi Prihananto
99.60.0657



Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing
Semarang, 12 Maret 2007

Pembimbing,

Clara Susilawati, SE, MSi

Pernyataan Keaslian Skripsi

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

“Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Badan Usaha Berbentuk Rumah Sakit”

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau keseluruhan 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, 12 Maret 2007

Yang menyatakan,

Aji Dwi Prihananta

Saksi I

Saksi II

Saksi III

Drs. Hudi Prawoto, MM, Akt

Stefani Lily Indarto, SE, MM

Stephana Dyah Ayu R, SE, MSI

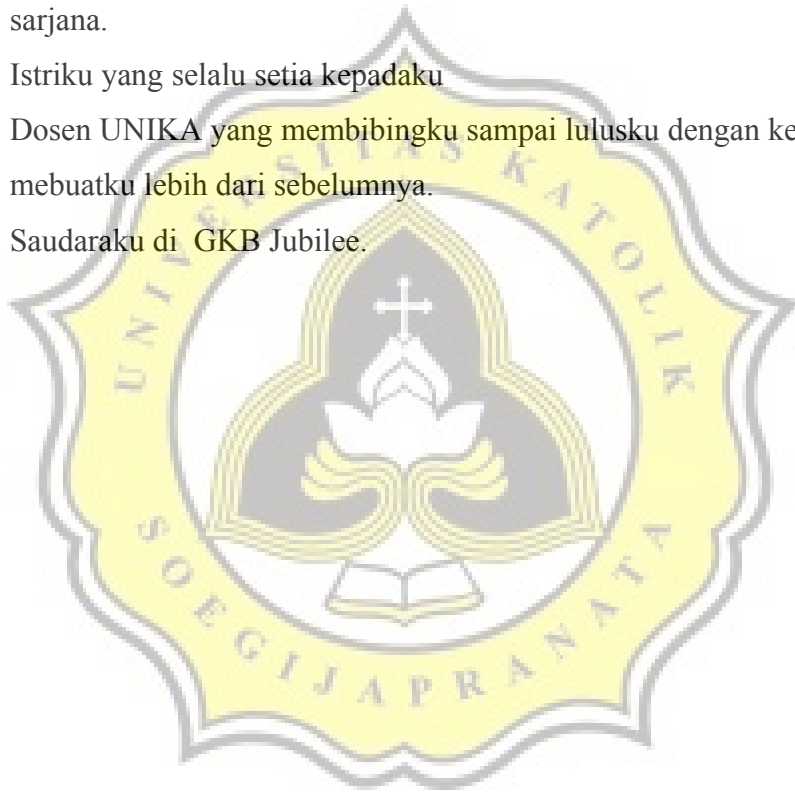
Mengetahui,

Saksi IV

Clara Susilawati, SE, MSi

Persembahan

1. Tuhan Yesus yang menyelamatkanku dari dosa dan memanggilku untuk bertobat lahir baru.
2. Orang Tua yang dalam kekurangan dan sahaja memperjuangkanku sampai sarjana.
3. Istriku yang selalu setia kepadaku
4. Dosen UNIKA yang membimbingku sampai lulusku dengan kesabarannya dan membuatku lebih dari sebelumnya.
5. Saudaraku di GKB Jubilee.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTARKSI.....	VIII
DAFTAR ISI.....	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat penelitian.....	6
1.4. Kerangka Pikir.....	6
1.5. Definisi dan Pengukuran Variabel.....	9
1.5.1 Kinerja Perspektif Keuangan.....	9
1.5.2 Kinerja Perspektif Konsumen.....	9
1.5.3 Kinerja Perspektif Proses Internal Bisnis.....	10
1.5.4 Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	10
1.6. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II LADASAN TEORI

2.1 Penilaian Kinerja.....	13
2.2 Penilaian Kinerja dengan Sistem Tradisional.....	14
2.3 Balanced Scorerard.....	16
2.4 Kinerja Perspektif Keuangan.....	19
2.5 Kinerja Perspektif Konsumen.....	20

2.6	Kinerja Perspektif Proses Internal Bisnis.....	22
2.7	Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	25
2.8	Pengertian Rumah Sakit.....	28
2.9	Penelitian Terdahulu.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek dan Lokasi Penelitian.....	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1	Populasi.....	32
3.2.2	Sampel.....	33
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
a.	Uji Validitas.....	35
b.	Uji Relibilitas.....	36
3.6	Metode Analisis.....	37

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	
4.1.1.	Visi dan Misi.....	41
4.1.2.	Tujuan.....	42
4.1.3.	Bidang Usaha.....	42
4.2.	Analisis Data	
4.2.1	Kinerja Perspektif Keuangan.....	43
A.	Indikator ROI.....	46
B.	Indikator Rasio Efisiensi	47
4.2.2	Kinerja Perspektif konsumen.....	47
4.2.3	Kinerja Perspektif Proses Internal Bisnis.....	51
A.	Indikator Bed Turnover Ratio (BTO).....	52
B.	Indikator Gross Deatd Rate (GDR).....	52

C. Indikator Net Deatd Rate (NDR).....	53
4.2.4 Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	54
A. Indikator Produktifitas Karyawan.....	55
B. Indikator Retensi Karyawan.....	55
C. Kepuasan karyawan	56
4.2.5 Hasil keseluruhan Analisis Balanced Scorecard.....	64

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Keterbatasan.....	70
5.3. Saran.....	70

LAMPIRAN

