

Skripsi

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN BALANCED
SCORECARD (Studi Kasus Pada PT Panatrade Caraka, Jakarta)**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Indah Suryani

05.60.0013

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2009

Skripsi dengan judul :

**Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard
(Studi Kasus Pada PT Panatrade Caraka, Jakarta)**

Oleh :

Indah Suryani

05.60.0013

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 24 Maret 2009

Pembimbing

Ranto Sihombing, SE.,Msi.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Senin, 27 April 2009, skripsi dengan judul :

Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT Panatrade Caraka, Jakarta)

Oleh :

Indah Suryani

05.60.0013

Tim penguji

Clara Susilawati,SE.,Msi. St. Vena Purnamasari,SE.,Msi. Ranto Sihombing,SE.,Msi.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Unika Soegijapranata

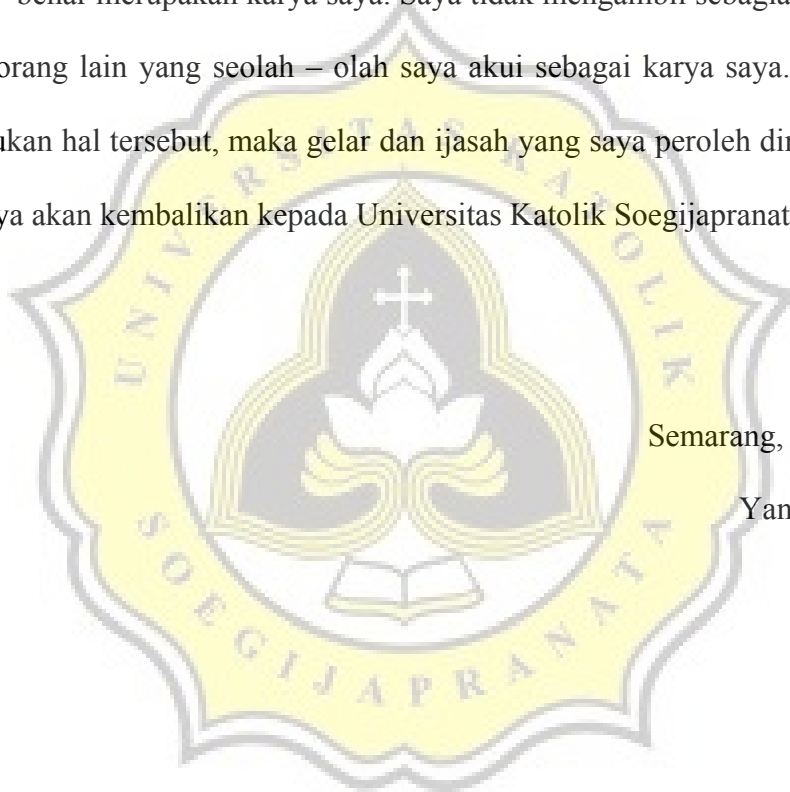
Dr. Andreas Lako, SE., MSi., Akt

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

“Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT Panatrade Caraka, Jakarta)”

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 saya akan kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.



Semarang, 27 April 2009

Yang menyatakan

Indah Suryani

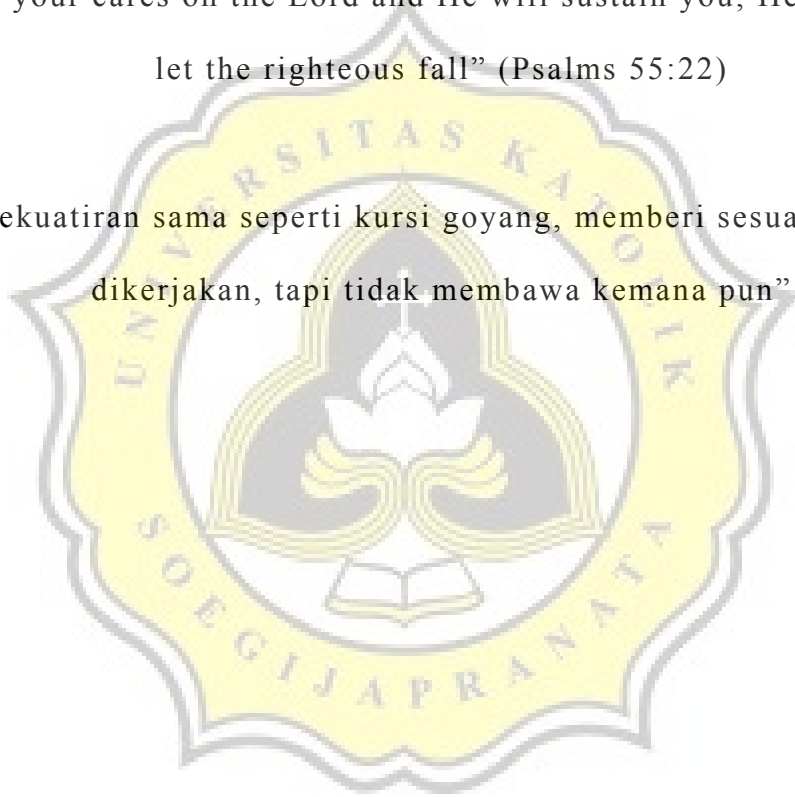
Motto

“For I know the thoughts that I think toward you, says the LORD,
thoughts of peace and not evil, to give you a future and a hope”

(Jeremiah 29:11)

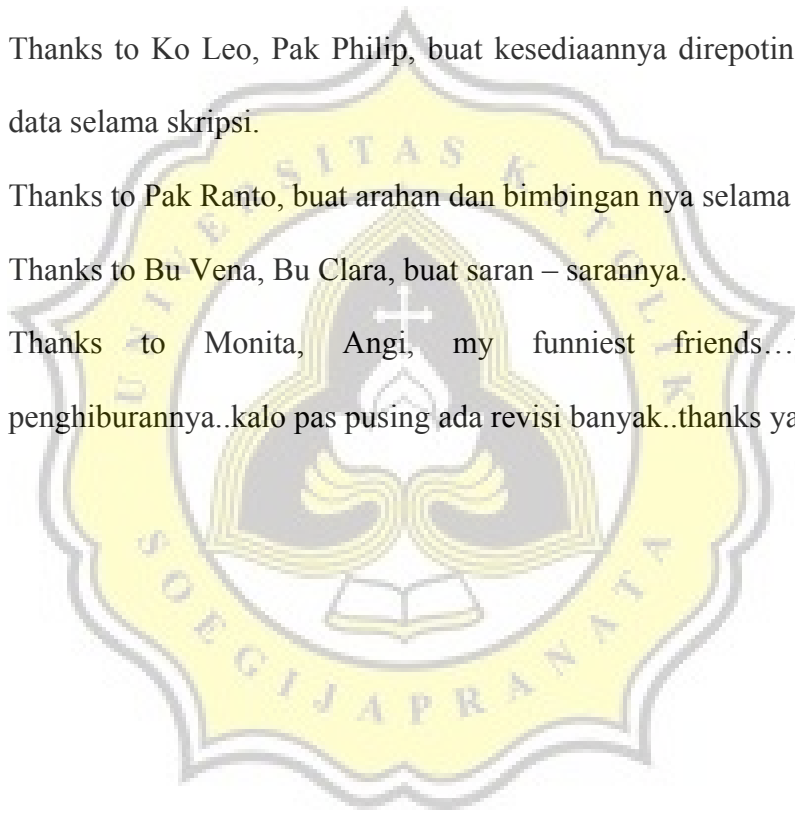
“Cast your cares on the Lord and He will sustain you; He will never
let the righteous fall” (Psalms 55:22)

“Kekuatiran sama seperti kursi goyang, memberi sesuatu untuk
dikerjakan, tapi tidak membawa kemana pun”



Persembahan

1. Thanks to my God, Jesus...buat penyertaan dan rencana terindah buat masa depanku.
2. Thanks to my mom & my brother, thanks buat doa & penghiburannya.
3. Thanks to Bernard, my beloved one...thanks buat supportnya.
4. Thanks to Ko Leo, Pak Philip, buat kesediaannya direpotin minta data – data selama skripsi.
5. Thanks to Pak Ranto, buat arahan dan bimbingan nya selama skripsi.
6. Thanks to Bu Vena, Bu Clara, buat saran – sarannya.
7. Thanks to Monita, Angi, my funniest friends...thanks buat penghiburannya..kalo pas pusing ada revisi banyak..thanks yaa..



Kata Pengantar

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT Panatrade Caraka, Jakarta)” telah dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang. Topik ini dipilih karena penurunan penjualan yang terjadi di perusahaan perlu untuk dianalisis dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, suatu ukuran kinerja yang seimbang antara *financial* dan *non financial*. Skripsi ini berhasil menemukan bukti bahwa

Selesainya skripsi ini peneliti akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Andreas Lako, SE.,Msi.,Akt selaku dekan Fakultas Ekonomi atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi.
2. Bapak Ranto Sihombing, SE.,Msi., selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis.
3. Bapak Philip dan Bapak Leo dari SPECS yang telah bersedia untuk membantu penulis dalam memberikan data yang diperlukan.

Semarang, 27 April 2009

Peneliti

Indah Suryani

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Abstrak.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran.....	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Umum Sistem Pengukuran Kinerja	8
B. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Tradisional	12
C. Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Objek dan Lokasi Penelitian	39

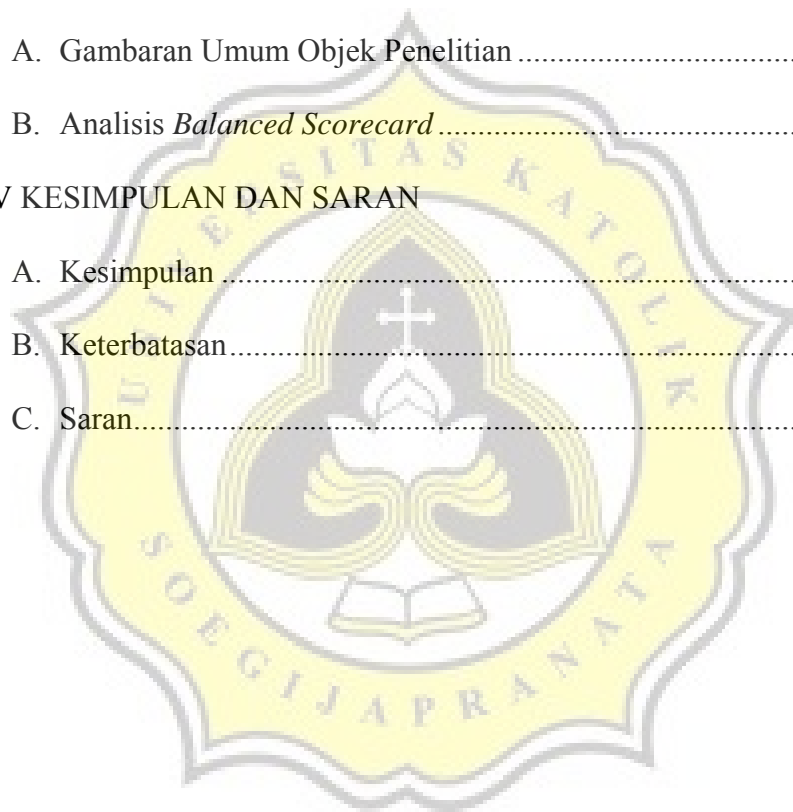
B. Populasi dan Sampel	39
C. Metode Pengumpulan Data	41
D. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
F. Metode Analisis	49

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B. Analisis <i>Balanced Scorecard</i>	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

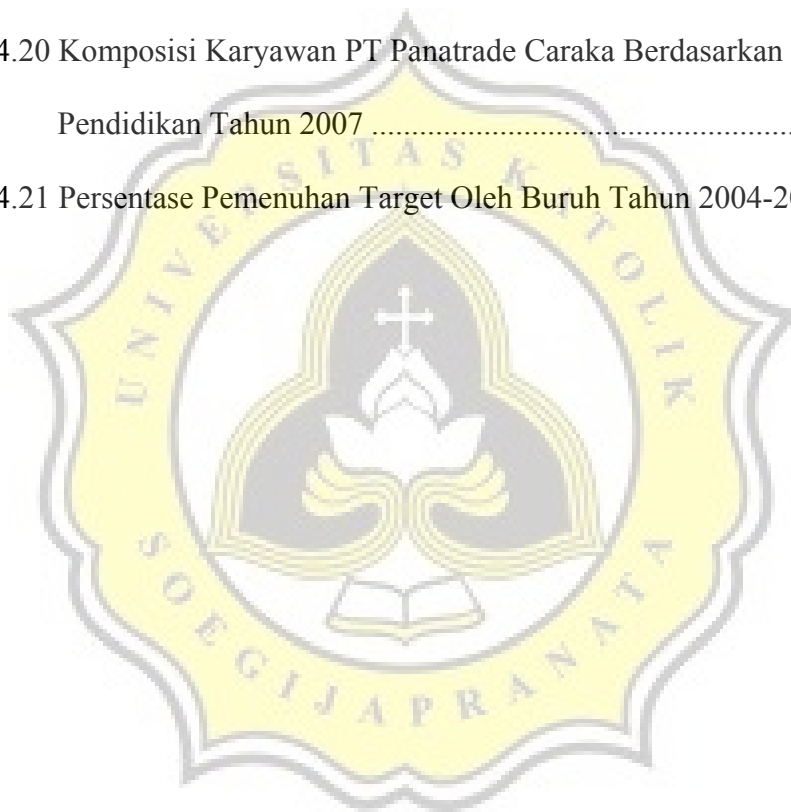
A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan.....	83
C. Saran.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Strata Karyawan Kantor PT Panatrade Caraka	
Tabel 3.2 Penentuan Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	
Tabel 3.3 Penentuan Rata-Rata Kepuasan Karyawan.....	
Tabel 4.1 Sejarah Merk dan Perusahaan	
Tabel 4.2 Ikhtisar Data Keuangan PT Panatrade Caraka Tahun 2004-2007	
Tabel 4.3 Perhitungan <i>Operating Profit Margin</i> PT Panatrade Caraka Tahun 2004-2007	
Tabel 4.4 Perhitungan <i>Gross Profit Margin</i> PT Panatrade Caraka Tahun 2004- 2007	
Tabel 4.5 Perhitungan <i>Return On Investment</i> PT Panatrade Caraka Tahun 2004- 2007	
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Kusioner Kepuasan Konsumen	
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Kusioner Kepuasan Konsumen PT Panatrade Caraka	
Tabel 4.8 Produk PT Panatrade Caraka	
Tabel 4.9 Waktu Pengolahan dan Waktu Penyelesaian Sepasang Sepatu	
Tabel 4.10 Ukuran Dalam <i>Learning and Growth</i> Karyawan dan Buruh PT Panatrade Caraka Tahun 2004-2007	
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Kepuasan Karyawan	
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Karyawan	
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan PT Panatrade Caraka	
Tabel 4.14 Rekapitulasi Absensi Karyawan Tahun 2004-2007.....	

Tabel 4.15 Rekapitulasi Absensi Buruh Tahun 2004-2007	
Tabel 4.16 Retensi Karyawan PT Panatrade Caraka Tahun 2004-2007	
Tabel 4.17 Retensi Buruh PT Panatrade Caraka Tahun 2004-2007	
Tabel 4.18 <i>Training</i> Karyawan PT Panatrade Caraka Tahun 2004-2007	
Tabel 4.19 Komposisi Karyawan PT Panatrade Caraka Berdasarkan Level Pendidikan Tahun 2005	
Tabel 4.20 Komposisi Karyawan PT Panatrade Caraka Berdasarkan Level Pendidikan Tahun 2007	
Tabel 4.21 Persentase Pemenuhan Target Oleh Buruh Tahun 2004-2007	



ABSTRAKSI

Pengukuran kinerja merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah entitas bisnis. Hal ini dikarenakan pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan. Selain itu juga dapat dipergunakan untuk menyusun strategi – strategi dalam bisnis. Selama ini pengukuran yang sering digunakan oleh perusahaan adalah pengukuran kinerja yang hanya mengukur kinerja keuangan saja, yang tidak dapat menggambarkan pengukuran kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan adanya kekurangan seperti itu, maka diciptakan metode pengukuran kinerja yang mempertimbangkan aspek keuangan dan non keuangan. Pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* diukur dalam empat perspektif, yaitu : Perspektif Keuangan, Perspektif Konsumen, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya penurunan penjualan selama empat tahun berturut – turut. Penurunan penjualan ini kemudian dianalisis dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sample menggunakan metode *stratified sampling* dan *purposive sampling*. Metode pengujian instrumen yang digunakan adalah pengujian validitas dan reliabilitas. Sedangkan untuk metode analisis penulis menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

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

1. Perspektif Keuangan, kinerja PT Panatrade Caraka dikatakan buruk, karena perolehan margin laba kotor, margin laba operasi dan ROI nya menurun selama empat tahun berturut – turut.
2. Perspektif Konsumen, PT Panatrade Caraka mampu mempertahankan konsumen dan menjaga kepuasan konsumen dengan produk dan yang dihasilkan.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal, PT Panatrade Caraka masih kurang menjaga efisiensi waktu ketika berproduksi, dan layanan purna jual yang diberikan
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, PT Panatrade Caraka

Keywords : *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Konsumen, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.