

ANALISIS PENERAPAN METODE *BALANCE SCORECARD* DALAM MENGIKUTUKAN KINERJA PT. KENCANA PESAKA ABADI

SKRIPSI

OLEH:

**NURUL AMELIA
201710315012**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Metode *Balane Scorecard*
Dalam Mengukur Kinerja PT. Kencana Pesaka
Abadi
Nama Mahasiswa : Nurul Amelia
Pokok Mahasiswa : 201710315012
Program Studi/Fakultas : S1 Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 03 Juli 2021



Jakarta, 15 Juli 2021

MENYETUJUI,

Wirawan Widjanarko, S.E., AK., M.M., MBA., CMA

NIDN : 0322086605

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Metode *Balance Scorecard*
Dalam Mengukur Kinerja PT. Kencana Pesaka Abadi
Nama Mahasiswa : Nurul Amelia
Pokok Mahasiswa : 201710315012
Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 03 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Mulyadi, S.E., Akt., M.M., M.St.,
SAS., CA., CPMA
NIDN : 0303077205

Penguji I : Wirawan Widjanarko, S.E., Ak., M.M.,
MBA., CMA
NIDN : 0322086605

Penguji II : Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA
NIDN : 0319018601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0301096701 NIDN : 0318107101

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Penerapan Metode *Balance Scorecard* Dalam Mengukur Kinerja PT. Kencana Pesaka Abadi". Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

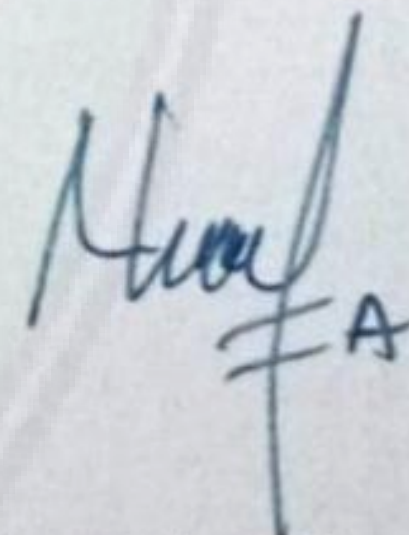
1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono SH., MM , selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor Marundha S.E., A.k., M.Ak., CA, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Wirawan Widjanarko, S.E AK., MM., MBA., CMA, Selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu dan, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA, selaku Pembimbing Akademik Ekonomi Akuntansi P2K.
6. Orang tua dan kakak kutercinta, terimakasih yang selalu memberikan doa serta dukungannya hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Indah Kurniasih, selaku Manager *Finance & Accounting* dan Bapak Agus Nuryanto, selaku Asisten Manager *Finance & Accounting* PT Kencana Pesaka Abadi memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di PT Kencana Pesaka Abadi, memberikan izin atas data keuangan PT Kencana Pesaka Abadi
8. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

9. Semua teman-teman sekelas Akuntansi P2K angkatan 2017 teman seperjuangan terimakasih atas motivasi dan semangatnya.
10. KPA Girls dan rekan-rekan PT Kencana Pesaka Abadi yang telah membantu dan selalu memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan Semua pihak yang telah memberikan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dan dapat menjadi acuan dalam menyusun skripsi selanjutnya.

Penulis juga memohon maaf apabila dalam penulisan ini terdapat kesalahan pengetikan dan kekeliruan sehingga membingungkan pembaca dalam memahami maksud penulis. Serta bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan kami sendiri sebagai mahasiswa pada khususnya.

Jakarta, 15 Juli 2021



Nurul Amelia

ABSTRAK

Nurul Amelia, 201710315012, Analisis Penerapan Metode *Balance Scorecard* Dalam Mengukur Kinerja PT Kencana Pesaka Abadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja keuangan dan nonkeuangan dengan menggunakan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. metodologi Penelitian yang digunakan adalah metodologi penelitian kualitatif dengan menggunakan sumber data sekunder dan primer PT Kencana Pesaka Abadi tahun 2018-2020.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan metode pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, observasi dengan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja PT Kencana Pesaka Abadi jika diukur dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* dari Perspektif Keuangan dapat dikatakan sehat atau *likuid* Menurut Tingkat Kesehatan Keuangan Berdasarkan Nilai Aspek Keuangan SK Mentri BUMN No. KEP-100/MBU/20202 yaitu 66.1 % dengan bobot perhitungan 70% maka nilai kinerja adalah AAA = SEHAT, dari Perspektif Pelanggan dapat dikatakan perusahaan memiliki kondisi tingkat kesehatan yang Menurut Target Manajemen PT Kencana Pesaka Abadi yaitu 14 % dengan bobot perhitungan 20 % maka nilai kinerja perusahaan A = SEHAT, dari Perspektif Bisnis dapat dikatakan perusahaan memiliki kondisi tingkat kesehatan yang Menurut Target Manajemen PT Kencana Pesaka Abadi yaitu 7 % dengan bobot perhitungan 10% Dan dari perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran dapat dikatakan PT Kencana Pesaka Abadi terus meningkatkan produktifitas karyawan yaitu dengan memfokuskan pada karyawan untuk meningkatkan kemampuan, kondisi lingkungan yang sehat dan keahlian karyawan yang terus berkembang untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik dari sisi pertumbuhan dan pembelajaran.

Kata kunci : *Balance Scorecard*, Kinerja Perusahaan.

ABSTRACT

Nurul Amelia, 201710315012, Analysis of the Application of the Balanced Scorecard Method in Measuring the Performance of PT Kencana Pesaka Abadi. This study aims to analyze financial and non-financial performance using four perspectives, namely the financial perspective, Customer perspective, internal business process perspective, learning and growth perspective. The research method used is a qualitative research method using secondary and primary data sources of PT Kencana Pesaka Abadi in 2018-2020.

This study uses descriptive research and data collection methods using the method of documentation, observation and interviews. Results Based on the research that the performance of PT Kencana Pesaka Abadi when measured using the Balanced Scorecard Method from a Financial Perspective can be said to be healthy or liquid. KEP-100/MBU/2002 which is 66.1% with a weight of 70% calculation, the performance value is AAA = HEALTHY, from the Customer Perspective it can be said that the company has a health level condition which According to the Management Target of PT Kencana Pesaka Abadi, namely 14% with a calculation of 20% then the company's performance value is A = HEALTHY, from a business perspective it can be said that the company has a health level condition which, according to the Management Target of PT Kencana Pesaka Abadi, is 7% with a calculation weight of 10%. And from a growth and learning perspective, it can be said that PT Kencana Pesaka Abadi continues to increase employee productivity namely by focusing on employees to improve their abilities, healthy environmental conditions and employee skills that continue to develop to be able to produce good performance in terms of growth and learning.

Keywords: Balanced Scorecard, Company Performance.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Analisis Penerapan Metode *Balance Scorecard* Dalam mengukur Kinerja PT Kencana Pesaka Abadi** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Nurul Amelia

201710315012

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kinerja Perusahaan	7
2.1.1 Pengertian Kinerja	7
2.1.2 Pengertian Evaluasi Kinerja	8
2.1.3 Manfaat Evaluasi Kinerja	8
2.1.4 Sistem Evaluasi Kinerja	9
2.1.5 Elemen-elemen Sistem Evaluasi kinerja	9
2.2 Metode Evaluasi Kinerja	10

2.2.1 Jenis Evaluasi Kinerja	10
2.2.2 Evaluasi Kinerja Menurut Orientasi Penggunaannya	11
2.3 <i>Balance Scorecard</i>	12
2.3.1 Sejarah <i>Balance Scorecard</i>	12
2.3.2 Definisi <i>Balance Scorecard</i>	12
2.3.3 Kelebihan dan Kekurangan <i>Balance Scorecard</i>	13
2.3.4 Penilaian Kinerja Berdasarkan <i>Balance Scorecard</i>	14
2.3.5 Perspektif Dalam <i>Balance Scorecard</i>	15
2.3.5.1 Perspektif Keuangan.....	16
2.3.5.2 Perspektif Pelanggan	26
2.3.5.3 Perspektif Proses Bisnis dan Internal	27
2.3.5.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	28
2.3.6 Keuntungan dan Hambatan <i>Balance Scorecard</i>	29
2.4 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian	32
3.3 Operasional Variabel.....	33
3.4 Metode Analisis Perspektif Keuangan	35
3.5 Tempat Penelitian.....	36
3.6 Sumber Data.....	36
3.7 Metode Pengumpulan Data	37
3.8 Analisis Data	39
3.9 Key Performance Indikator (KPI)	39

3.10	Penilaian Tingkat Kesehatan	41
3.10.1	Penilaian Dalam Aspek Keuangan	42
3.10.2	Penilaian Dalam Aspek Pelanggan.....	48
3.10.3	Penilaian Dalam Aspek Bisnis dan Internal	51
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.1	Sejarah Umum Perusahaan	53
4.1.2	Visi dan Misi PT Kencana Pesaka Abadi	54
4.1.3	Bidang Usaha PT Kencana Pesaka Abadi	54
4.1.4	Sertifikasi Perusahaan	55
4.1.5	Ruang Lingkup Bisnis	55
4.2	Pembahasan Metode <i>Balance Scorecard</i> Dalam Mengukur kinerja PT Kencana Pesaka Abadi	56
4.2.1	Perspektif Keuangan	56
4.2.1.1	Rasio Lancar	56
4.2.1.2	Rasio Kas	57
4.2.1.3	Rasio Utang Terhadap Aset	57
4.2.1.4	Perputaran Piutang Usaha	58
4.2.1.5	Perputaran Total Aset	60
4.2.1.6	Hasil Pengembalian Atas Aset	61
4.2.1.7	Hasil Pengembalian Atas Ekuitas	62
4.2.1.8	Marjin Laba Kotor	62
4.2.2	Perspektif Pelanggan.....	67
4.2.2.1	Cara Menangani Keluhan Konsumen	67
4.2.2.2	Tingkat Perolehan Konsumen	69
4.2.2.3	Profitabilitas Konsumen	69
4.2.3	Perspektif Bisnis dan Internal	73
4.2.3.1	Inovasi	73

4.2.3.2 Operasi	74
4.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	78
4.2.4.1 Tingkat Kepuasan Karyawan	78
4.3 Penerapan Metode <i>Balance Scorecard</i> Dalam Mengukur kinerja PT Kencana Pesaka Abadi	85
4.3.1 Efektifitas Penerapan Dalam Perspektif Keuangan	86
4.3.2 Efektifitas Penerapan Dalam Perspektif Pelanggan	87
4.3.3 Efektifitas Penerapan Dalam Bisnis dan Internal	87
4.3.4 Efektifitas Penerapan Dalam Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	87
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Implikasi Manajerial	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penerapan Metode <i>Balance Scorecard</i>	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Key Performance Indikator	39
Tabel 3.3 Daftar Skor Penilaian Hasil Pengembalian Atas Ekuitas	43
Tabel 3.4 Daftar Skor Penilaian Hasil Pengembalian Atas Aset	44
Tabel 3.5 Daftar Skor Penilaian Rasio Kas	45
Tabel 3.6 Daftar Skor Penilaian Rasio Lancar	45
Tabel 3.7 Daftar Skor Penilaian Perputaran Piutang Usaha	46
Tabel 3.8 Daftar Skor Penilaian Perputaran Piutang Total Aset	46
Tabel 3.9 Daftar Skor Penilaian Rasio Utang Terhadap Aset	47
Tabel 3.10 Daftar Skor Penilaian Marjin Laba Kotor	48
Tabel 3.11 Daftar Skor Penilaian Tingkat Perolehan Konsumen	49
Tabel 3.12 Daftar Skor Penilaian Tingkat Profitabilitas Konsumen	50
Tabel 3.13 Daftar Skor Penilaian Operasi Kendaraan	52
Tabel 4.1 Nilai Masing-masing Indikator Keuangan	63
Tabel 4.2 Nilai dan Skor Masing-masing Indikator Keuangan	65
Tabel 4.3 Total Bobot Kinerja Keuangan PT Kencana Pesaka Abadi	66
Tabel 4.4 Penilaian Kinerja Keuangan PT Kencana Pesaka Abadi	67
Tabel 4.5 Nilai Masing-masing Indikator Konsumen	70
Tabel 4.6 Nilai dan Skor Masing-masing Indikator Konsumen	71
Tabel 4.7 Total Bobot Kinerja Konsumen PT Kencana Pesaka Abadi	71
Tabel 4.8 Penilaian Kinerja Konsumen PT Kencana Pesaka Abadi	72
Tabel 4.9 Kendaraan Milik PT Kencana Pesaka Abadi	74

Tabel 4.10 Nilai Masing-masing Indikator Bisnis dan Internal	76
Tabel 4.11 Nilai dan Skor Masing-masing indikator Bisnis dan Internal	77
Tabel 4.12 Penilaian Kinerja Bisnis dan Internal PT Kencana Pesaka Abadi	78
Tabel 4.13 Form Wawancara Penilaian Karyawan PT Kencana Pesaka Abadi..	79
Tabel 4.14 Ruang Lingkup Wawancara	80
Tabel 4.15 Analisis Hasil Wawancara	81
Tabel 4.16 Penerapan Metode <i>Balance Scorecard</i> Dalam Mengukur kinerja PT Kencana Pesaka Abadi	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja	1
Gambar 4.1 <i>Fatigue Management</i>	73

