

**ANALISIS PENDEKATAN METODE BALANCED  
SCORECARD DALAM MENGUKUR KINERJA  
PERUSAHAAN DI  
PT. SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ANIS KAROMAH FAHMI**

**1113601202**



**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2018**

**ANALISIS PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD  
DALAM MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN DI  
PT. SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**ANIS KAROMAH FAHMI**

**1113601202**



**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2018**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD  
DALAM MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN  
DI PT. SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STIE dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 08 Februari 2018

**Anis Karomah Fahmi**

1113601202

# **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

## **ANALISIS PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD DALAM MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN DI PT. SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak R. Kananto KP, SE., M.Ak. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 01 Februari 2018

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,

R. Kananto KP, SE., M.Ak.

Dr. Lies Zulfiati SE, M.Si.Ak, CA

# HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD  
DALAM MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN DI  
PT. SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 19 Februari 2018 dengan nilai **B**.

## **Panitia Ujian Skripsi**

1. .... ; Dr. Lies Zulfiati SE, M.Si.Ak, CA  
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2. .... ; Siti Almurni SE., M.Ak.  
(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)
3. .... ; R. Kananto KP, SE., M.Ak  
(Pembimbing)
4. .... ; Sulistyowati SE, M.Ak. BKP  
(Anggota Penguji)
5. .... ; Merliyana SE, M.Ak  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BS.BA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M,Sc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Ibu Dr. Lies Zulfiati SE, M.Si.Ak, CA selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak R. Kananto KP, SE., M.Ak.selaku dosen penasihat akademik dan dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan juga menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terima kasih untuk kritik dan saran selama proses sidang.
6. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama perkuliahan.
7. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
8. Seluruh keluarga saya Ibu Komariyah, Bapak Parjono serta kedua adik saya Ayub Ramdhani dan Anna Khoirunnisa yang senantiasa mendo'akan dan mendukung penulis selama ini.

9. Teman-teman saya Mas Agung, Avi, Rahmat, Fani, yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman dan sahabat saya Dea, Fita, Nitta, Iis, Maria, Ratih, Wulan, Tia, Amel, Anna, Rizka Arisanti, Annisa Theresya, Novi, Ayu, Selvie, Amoy, Sarah dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu tapi tidak mengurangi rasa terimakasih saya pada kalian semua yang telah memberikan semangat dan do'anya.
11. Bapak Imanuel Iman yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT. Sentral Tehnologi Managemen, serta seluruh teman dan karyawan yang selama ini sudah memberikan motivasi dan semangat.
12. Para pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, April 2018

Anis Karomah Fahmi

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anis Karomah Fahmi

NPM : 1113601202

Program Studi : S-1 Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

### **ANALISIS PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD DALAM MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN DI PT. SENTRAL TEKNOLOGI MANAJEMEN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 01 Februari 2018

Yang menyatakan,

Anis Karomah Fahmi



# ABSTRAK

(Indonesia)

**Nama** : Anis Karomah Fahmi  
**NPM** : 1113601202  
**Program Studi** : S-1 Akuntansi  
**Judul** : Analisis Pendekatan Metode Balanced Scorecard  
Dalam Mengukur Kinerja Perusahaan di PT. Sentral  
Managemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja di PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam mengukur kinerja perusahaan dari berbagai macam perspektif, yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran serta perspektif keuangan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Strategi tersebut digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu data yang telah terkumpul untuk memberikan penjelasan atas kinerja perusahaan. Metode yang digunakan *ex post facto* merupakan penggunaan data yang telah lalu, data yang digunakan merupakan data tahun 2014-2016. Pengumpulan data yang digunakan berupa data sekunder perusahaan.

Pengukuran kinerja di PT. Sentral Tehnologi Managemen dengan menggunakan metode balanced scorecard menyatakan bahwa Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan hasil yang cukup baik karena berkurangnya *turn over* karyawan. Perpektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa PT. Sentral Tehnologi Managemen sudah cukup baik karena terdapat beberapa indikator yang sudah mencapai target. Perspektif pelanggan dikatakan cukup baik dengan ditunjukan respon survey yang diberikan hasilnya baik karena selalu ada peningkatan setiap tahunnya, serta mampu menjaga hubungannya dengan pelanggan lama serta indikator yang mencapai target dan dari perspektif keuangan masih belum cukup baik karena masih harus lebih meningkatkan ROI yang ada diperusahaan dan juga beberapa indikator yang belum mencapai target.

Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan dari analisis yang sudah dilakukan bahwa metode balanced scorecard adalah cara terbaik dalam melakukan penilaian kinerja perusahaan karena dapat melihat dari berbagai macam aspek penting pada perusahaan. Karena metode tersebut akan digunakan oleh perusahaan dalam mengambil keputusan perusahaan, ataupun perencanaan dimasa mendatang serta pengendalian untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Kata kunci : Balanced Scorecard, Kinerja, Konsultan ISO

# ABSTRAK

(Inggris)

**Name** : Anis Karomah Fahmi  
**NPM** : 1113601202  
**Program Studi** : S-1 Akuntansi  
**Judul** : *Analysis Approach Balanced Scorecard Method In Measuring Company Performance in PT. Sentral Tehnologi Management*

*This study aims to determine the performance at PT. Sentral Tehnologi Managemen in measuring company performance from various perspectives, namely customer perspective, internal business process perspective, growth and learning perspective and financial perspective. This research uses descriptive method with case study approach. The strategy is used to describe or describe a data that has been collected to provide an explanation of the company's performance. The method used ex post facto is the use of data that has been past, the data used is data year 2014-2016. Data collection used in the form of company secondary data.*

*Performance measurement at PT. Central Management Technologies using balanced scorecard method states that the perspective of growth and learning shows a fairly good result due to reduced turn over of employees. The internal business process perspective shows that PT. Central Management Technology is good enough because there are some indicators that have reached the target. The customer perspective is said to be good enough to show the response of the survey given the result is good because there is always an increase every year, and able to maintain its relationship with old customers and indicators reaching the target and from the financial perspective is still not good enough because it still has to improve the existing ROI in the company and also some indicators that have not reached the target.*

*From the results of this study can be concluded from the analysis that has been done that the method of balanced scorecard is the best way to conduct an assessment of corporate performance because it can see from various important aspects of the company. Because the method will be used by companies in taking corporate decisions, or planning in the future sera control to realize the vision and mission of the company.*

**Keywords** : *Balanced Scorecard, Performance, Consultant ISO.*

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Kontribusi Teoritis .....	4
1.4.2 Kontribusi Praktis.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Balanced Scorecard.....	11
2.2.1 Sejarah Balanced Scorecard.....	11
2.2.2 Pengertian Balanced Scorecard.....	12
2.2.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	13
2.2.3.1 Kapabilitas Karyawan.....	14
2.2.3.2 Kapabilitas Sistem Informasi .....	15

2.2.3.3 Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan.....	15
2.2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	15
2.2.4.1 Proses inovasi.....	16
2.2.4.2 Proses operasi.....	16
2.2.4.3 Pelayanan purna jual.....	16
2.2.5 Perspektif Pelanggan .....	17
2.2.5.1 Kelompok Pengukuran Inti (core measurement group)..	17
2.2.5.2 Kelompok Pengukuran Nilai Pelanggan (customer value proposition).....	18
2.2.6 Perspektif Keuangan.....	21
2.2.7 Keunggulan Balanced Scorecard.....	23
2.2.8 Keterbatasan Balanced Scorecard .....	25
2.2.9 Prinsip-Prinsip dalam Balanced Scorecard.....	25
2.3 Kinerja Perusahaan .....	26
2.3.1 Pengertian Kinerja .....	26
2.3.2 Tujuan Pengukuran Kinerja .....	27
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian .....	28

<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	29
3.2 Strategi dan Metode Penelitian.....	29
3.2.1 Strategi Penelitian.....	29
3.2.2 Metode Penelitian .....	29
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	30
3.3.1 Variabel Dependen .....	30
3.3.1.1 Kinerja Perusahaan .....	30
3.3.2 Variabel Independen .....	30
3.3.2.1 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .....	30
3.3.2.2 Perspektif proses bisnis internal .....	31
3.3.2.3 Perspektif pelanggan.....	34
3.3.2.4 Perspektif keuangan .....	35

3.3.3	Operasionalisasi variabel penelitian .....	37
3.4	Data Penelitian.....	40
3.4.1	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4.1.1	Data Sekunder.....	40
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.6	Metode Analisis Data.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum PT. Sentral Tehnologi Managemen .....	43
4.2	Analisis kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dengan penerapan Balanced Scorecard.....	44
4.2.1	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	45
4.2.2	Perspektif Proses Bisnis Internal .....	47
4.2.2.1	Inovasi .....	47
4.2.2.2	Operasi .....	49
4.2.2.3	Proses Layanan Purna Jual .....	50
4.2.3	Perspektif Pelanggan .....	53
4.2.4	Perspektif Keuangan.....	56
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN</b> .....	<b>59</b>
5.1	Simpulan.....	59
5.1.1	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	59
5.1.2	Perspektif Proses Bisnis Internal .....	59
5.1.3	Perspektif Pelanggan .....	60
5.1.4	Perspektif Keuangan.....	60
5.2	Saran.....	61
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	62
5.3.1	Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3.2	Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	62
.....		

DAFTAR REFERENSI .....	60
LAMPIRAN .....	63
BIODATA PENELITI .....	72
HALAMAN PERNYATAAN RISET .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel indikator perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .....	31
Tabel 3.2 Tabel indikator perspektif proses bisnis internal .....	33
Tabel 3.3 Tabel indikator perspektif pelanggan .....	34
Tabel 3.4 Tabel indikator perspektif keuangan .....	36
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel .....	38
Tabel 4.1 Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran .....	46
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan PT. Sentral Tehnologi Managemen.....	47
Tabel 4.3 Jasa Training & Konsultasi.....	48
Tabel 4.4 Tabel indikator perspektif proses bisnis internal .....	51
Tabel 4.5 Perspektif Kinerja Perspektif Pelanggan .....	54
Tabel 4.6 Jumlah Pelanggan PT. Sentral Tehnologi Managemen.....	55
Tabel 4.7 Perspektif Keuangan.....	57
Tabel 4.8 ROI ( <i>Return On Investment</i> ).....	58