

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DALAM
PERSPEKTIF *BALANCE SCORECARD*
(Studi kasus pada PT. Hero Supermarket Cabang Magelang)**



SKRIPSI

Disusun oleh :

Nama : Nurfatma Restu Mahanani

Nomor Mahasiswa : 00 312 065

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2004

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DALAM
PERSPEKTIF *BALANCE SCORECARD*
(Studi Kasus Pada PT Hero Supermarket cabang Magelang)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-I jurusan Akuntansi
pada fakultas Ekonomi UII

Oleh :

Nama : Nurfatma Restu Mahanani

Nomor Mahasiswa : 00312065

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Juli 2004

Penyusun

(Nurfatma Restu M.)

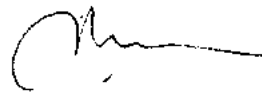
**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DALAM
PERSPEKTIF *BALANCE SCORECARD*
(Studi Kasus Pada Hero Supermarket cabang Magelang)**

Hasil Penelitian

Diajukan oleh:

Nama : Nurulhuda Restu Ni
Nomor Mahasiswa : 903102003
Jurusan : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal... 22/7/04.....
Dosen Pembimbing



(Dra. Isti Rahayu, Msi., Ak.)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

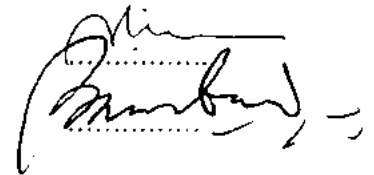
**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DALAM PERPEKSTIF BALANCE
SCORECARD (STUDI KASUS PADA PT. HERO SUPERMARKET CABANG
MAGELANG)**

**Disusun Oleh: NURFATMA RESTU MAHANANI
Nomor mahasiswa: 00312065**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 9 Agustus 2004

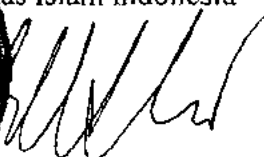
Penguji/Pembimbing Skripsi : Dra. Isti Rahayu, M.Si, Ak

Penguji : Drs. Kesit Bambang Prakosa, M.Si



Mengetahui
Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA



H.A.P. & M. & N. MOFOTO

Hidupku berjalan tanpa motto.....

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif *Balance Scorecard*” (Studi Kasus Pada PT Hero Supermarket Cabang Magelang), dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini sebagai tugas akhir, penulis telah memperoleh begitu banyak bantuan baik berupa bimbingan, pengarahan, masukan, dorongan dan saran yang tertuang dalam bentuk morl maupun materiaal. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Suwarsono, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Dra. Isti Rahayu, Msi., Ak., selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bambang Mico, selaku pimpinan Hero Supermarket cabang Magelang, yang telah memberikan ijin, bimbingan dan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
4. Ibu, Bapak dan keluarga yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ana temanku, untuk semua dorongan dan bantuannya.
6. Fika untuk pinjaman komputernya, terima kasih banyak.....
7. Sahabat-sahabatku, Een, Santi, Hesti, Fidia, Ike, Faye dan tak lupa Yuyun.
8. Seluruh karyawan karyawan Hero Supermarket Cabang Magelang beserta segenap pelanggannya, terima kasih atas kerja samanya.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal kepada semuanya. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca. Amin.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Juli 2004

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Berita Acara Ujian	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	7
2.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	8
2.3 Sistem Pengukuran Kinerja Keuangan.....	9
2.4 Balance Scorecard.....	10
2.4.1 Perspektif Finansial.....	14

2.4.2 Perspektif Pelanggan.....	16
2.4.3 Perspektif Bisnis Internal.....	20
2.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	21
2.5 Kelebihan dan Kekurangan Balance Scorecard.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
3.1 Sejarah dan Perkembangan PT Hero Supermarket.....	28
3.2 Profil Hero Supermarket cabang Magelang.....	31
3.3 Falsafah Hero Supermarket.....	36
3.4 Struktur Organisasi Hero Supermarket Magelang.....	34
3.5 Sistem Penilaian Kinerja Hero Supermarket.....	40
BAB IV ANALISIS DATA.....	42
4.1 Penerjemahan Filosofi Hero.....	42
4.2 Evaluasi Hubungan Antar Strategi.....	44
4.3 Pengukuran Kinerja Perusahaan dalam Empat Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	49
4.3.1 Persektif Keuangan.....	49
4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	52
4.3.3 Perspektif Bisnis Internal.....	55
4.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	57
4.4 Evaluasi Hasil Secara Keseluruhan.....	62
4.5 Pembobotan Nilai Dalam Melakukan Penilaian Kinerja.....	63
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.1.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	72
5.1.2 Perspektif Bisnis Internal.....	72
5.1.3 Perspektif Pelanggan.....	73
5.1.4 Perspektif Keuangan.....	73

5.2 Keterbatasan.....	74
5.3 Saran.....	74
Daftar Pustaka.....	76
Lampiran	77

DAFTAR TABEL

2.1 Mengukur Tema Keuangan Strategis.....	16
3.1 Data Jumlah Karyawan.....	33
3.2 Data Rata-Rata Jumlah Transaksi per Bulan.....	34
3.3 Data Turnover Persediaan.....	41
4.1 <i>Balance Scorecard</i> yang mungkin diterapkan di Hero Supermarket cabang Magelang.....	48
4.2 Hasil Kuisioner Kepuasan Pelanggan.....	54
4.3 Hasil Kuisioner Kepuasan Karyawan.....	59
4.4 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	64
4.5 Pembobotan Nilai.....	66
4.6 Daftar Penilaian Pertumbuhan Penjualan.....	66
4.7 Daftar Penilaian Efisiensi Biaya Usaha.....	67
4.8 Daftar Penilaian Peningkatan Laba Usaha.....	67
4.9 Daftar Penilaian Peningkatan Jumlah Pelanggan.....	67
4.10 Daftar Penilaian Turnover Persediaan.....	68
4.11 Daftar Penilaian Jumlah Keluhan Masuk.....	68
4.12 Daftar Penilaian Peningkatan Pembinaan Karyawan.....	69
4.13 Daftar Penilaian Produktifitas Karyawan.....	69
4.14 Daftar Penilaian Retensi Karyawan.....	70
4.15 Daftar Penilaian Total.....	70
4.16 Daftar Hasil Penilaian.....	71

DAFTAR GAMBAR

2.1 <i>Balance Scorecard</i> menerjemahkan strategi ke dalam kerangka operasional	12
2.2 Ukuran Utama Perspektif Pelanggan	18
2.3 Model Rantai Nilai Generik Perspektif Bisnis Internal	21
2.4 Ukuran Inti Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	22
3.1 Struktur Organisasi PT Hero Supermarket cabang Magelang	39
4.1 Penjabaran Filosofi Organisasi ke dalam Empat Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	43
4.2 Hubungan Antara Tiap Strategi dalam Organisasi	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	77
Lampiran 2 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan	79
Lampiran 3 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	84
Lampiran 4 : Kuisisioner Kepuasan Karyawan	90
Lampiran 5 : Kuisisioner Kepuasan Pelanggan	93
Lampiran 6 : Data Keuangan Perusahaan	96