

**PENGGUNAAN BALANCED SCORECARD  
SEBAGAI TOLOK UKUR KINERJA  
ORGANISASI BISNIS  
( STUDI KASUS PADA PT. "X" CABANG BALIKPAPAN )**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH**

**YETTIE HARTATINATA**

**No. Pokok : 049113696**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2001**

**SKRIPSI  
PENGUNAAN BALANCED SCORECARD  
SEBAGAI TOLOK UKUR KINERJA  
ORGANISASI BISNIS  
(STUDI KASUS PADA PT. "X" CABANG BALIKPAPAN)**

DIAJUKAN OLEH :  
**YETTIE HARTATI NATA**  
No. Pokok : 049113696

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



DR. BASUKI, M.Com (Hons), Ak

TANGGAL 31 - 5 - 2001

KETUA JURUSAN,



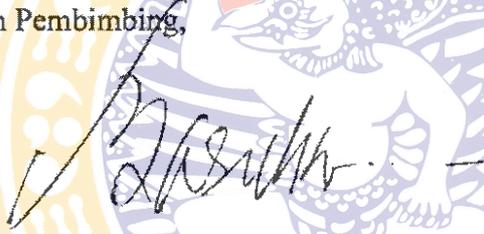
DR. H. MUSLICH ANSHORI, M.Sc., Ak

TANGGAL 31 - 5 - 2001

Surabaya, tanggal : 22. 9 - 2000

**TELAH DISETUJUI DAN SIAP DIUJI**

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Basuki', is written over the central part of the circular seal.

**DR. BASUKI M.Com (Hons), AK.**

## ABSTRAKSI

Agar dapat memenangkan persaingan yang semakin kompetitif dalam bidang otomotif, PT. "X" yang bergerak dalam bidang usaha jasa, penyediaan jasa, dan pelayanan untuk pelanggan yang ingin memiliki dan menikmati mobil merk "T" dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan dan kemampuan untuk melakukan penetrasi ke pasar-pasar baru dengan dukungan produk berkualitas yang dihasilkan produsen mobil merk "T". Untuk merealisasikan tujuannya perusahaan berusaha mengimplementasikan beberapa strategi. Seberapa jauh tingkat keberhasilan dan efektivitas strategi yang dijalankan dapat diketahui dengan mengukur kinerja perusahaan.

Selama ini PT."X" menggunakan konsep kinerja keuangan, yaitu tingkat penjualan, biaya operasi, dan laba usaha yang diperoleh ditambah dua data penunjang yaitu index kepuasan pelanggan dan market share. Meskipun perusahaan telah melakukan beberapa aktivitas operasional tetapi yang diukur hanya tingkat kepuasan pelanggan dan *market share* sedangkan aktivitas lainnya belum diukur sehingga belum menciptakan informasi yang menyeluruh mengenai keadaan perusahaan.

Untuk menjaga kelangsungan hidup usahanya dan meningkatkan daya saing, PT. "X" memerlukan informasi kinerja secara menyeluruh baik dari segi keuangan maupun operasional agar perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya pada periode selanjutnya. Agar dapat menganalisa baik tolok ukur keuangan maupun operasional secara seimbang digunakan konsep *Balanced scorecard* (BS). Konsep BS ini merupakan konsep pengukuran kinerja yang berisi seperangkat tolok ukur sehingga manajer puncak dapat melihat perusahaan secara menyeluruh dari empat perspektif penting, yaitu: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta belajar dan bertumbuh.

Untuk menyusun seperangkat tolok ukur dalam BS dilakukan dengan menerjemahkan misi dan strategi perusahaan ke dalam empat perspektif. Dalam penerjemahan tersebut diperhatikan hubungan sebab akibat antara keempat perspektif dengan sasaran perspektif keuangan sebagai akibat akhir. Setelah disusun seperangkat tolok ukur bagi keempat perspektif yang sesuai dengan lingkungan usaha perusahaan, dilakukan pemilihan tolok ukur-tolok ukur yang ditetapkan sebagai tolok ukur BS. Dari hasil analisis yang dilakukan penulis diperoleh kesimpulan bahwa informasi kinerja melalui konsep *Balanced Scorecard* lebih akurat dan komprehensif dibandingkan dengan konsep kinerja yang selama ini digunakan perusahaan.