

**KONSEP BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT UKUR
KINERJA DALAM RANGKA PENYELARASAN STRATEGI PADA
PT. BPR TRIKARYA WARANUGRAHA MALANG**

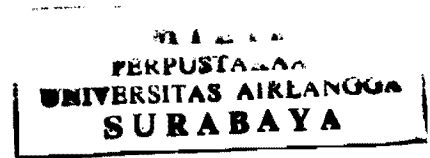
**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**

KK
A 56/05
MAY
k



DIAJUKAN OLEH :

YUNIA MAYASARI
No. Pokok : 040123956-E

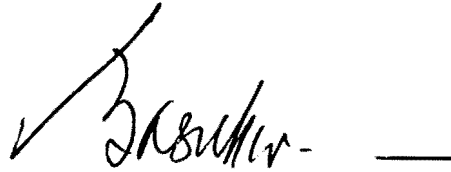


KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004

Surabaya.....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Basuki', followed by a horizontal line.

Drs. H.Basuki, M.Com(HONS), Ph.D., Ak.
NIP. 131558571

ABSTRAKSI

**KONSEP *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA
DALAM RANGKA PENYELARASAN STRATEGI PADA
PT. BPR TRIKARYA WARANUGRAHA MALANG**

Perkembangan teknologi yang semakin cepat mengakibatkan perusahaan harus mampu untuk mengembangkan usahanya dengan cepat pula. Pertumbuhan yang sangat pesat itu terjadi diseluruh belahan dunia, sehingga menciptakan persaingan yang ketat di dalam dunia bisnis. Lingkungan bisnis yang dimasuki oleh perusahaan sangat kompetitif sehingga menuntut kemampuan perusahaan untuk membangun keunggulan kompetitif pula dan mampu menempuh langkah-langkah strategis dalam membangun masa depan perusahaan.

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu mengerahkan dan memusatkan kapabilitas dan komitmen seluruh personel dalam membangun masa depan perusahaan. Salah satu pengukuran kinerja yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan adalah *Balanced Scorecard System*. Dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard System* akan diketahui informasi dari empat perspektif tentang perusahaan yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif belajar dan berkembang secara komprehensif, koheren, seimbang dan terukur sehingga dapat diketahui hasil kinerja dari tiap perspektif yang ada. Hal ini memudahkan pihak manajemen untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan tiap-tiap perspektif sehingga dapat dilakukan langkah strategis untuk memenangkan persaingan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bersifat studi kasus sebagai rancangan penelitian. Data-data yang digunakan adalah data primer berupa gambaran umum perusahaan, strategi-strategi perusahaan, misi dan visi perusahaan serta data sekunder yang berupa bagan struktur organisasi dan data ikhtisar keuangan. Hasil penelitian yang menggunakan analisis likuiditas, analisis solvabilitas dan analisis profitabilitas digunakan untuk mengukur kinerja pada perspektif keuangan, sedangkan hasil penelitian yang menggunakan analisa *customer retention*, *customer acquisition*, *number of complaint*, *minimize error rate*, *responsive service*, *trained employee*, *absenteeism*, dan *employee turnover* digunakan untuk mengukur kinerja pada perspektif non keuangan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat ketidakseimbangan antara kinerja keuangan dan kinerja non keuangan pada PT BPR Trikarya Waranugraha Malang.

Pengukuran kinerja dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* yang bersifat komprehensif, koheren, seimbang, dan terukur dapat bermanfaat bagi para pemakainya karena menyediakan umpan balik (*feedback*) yang membantu manajer dalam mengidentifikasi masalah yang timbul, mengevaluasi dan membantu dalam pemecahan sehingga dapat berguna untuk membantu peningkatan kinerja perusahaan.

KATA KUNCI : *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Belajar dan Berkembang.