

ANALISIS KINERJA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT TRIMITRA SEJATI TANNINDO SURABAYA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh :

Alivia Livanka Ramadhani

A.2017.1.34324

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCWARA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

MALANG

2021

ANALISIS KINERJA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT TRIMITRA SEJATI TANNINDO SURABAYA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh :

Alivia Livanka Ramadhani

A.2017.1.34324

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCWARA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

MALANG

2021

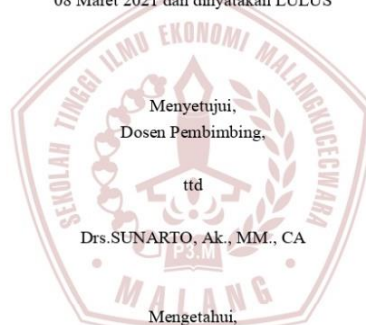
LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI


ANALISIS KINERJA DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA PT. TRIMITRA SEJATI
TANNINDO SURABAYA

Oleh:
ALIVIA LIVANKA RAMADHANI
A.2017.1.34324

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
08 Maret 2021 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçewara,


Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



NPK: A 2017.1-34324

SURAT KETERANGAN RISET



PT. TRIMITRA SEJATI TANNINDO

YOUR PARTNER IN WATER MANAGEMENT

Jl. Nginden Intan Barat I A-5 (C5-3)
Komp. Taman Intan Nginden
Surabaya 60118 - Indonesia
Telp. 62-31-599 7053 Fax. 62-31-599 7054
E-mail : erni@trimitrast-indo.com, santijanto@trimitrast-indo.com
Http : www.trimitrast-indo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor: 032/TST-SBY/XI/20

Sehubungan dengan surat dari STIE Malangkeucecwaru Malang, Nomor: 0738.2/BAAK-RESEARCH/XI/2020, hal izin mengadakan penelitian tertanggal 18 Oktober 2020, maka pimpinan PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya dengan ini menerangkan nama mahasiswa dibawah ini:

Nama: Alivia Livanka Ramadhani

NIM: A.2017.1.34324

Program Studi : Akutansi

Jenjang : S1

Benar telah melakukan penelitian di PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya pada tanggal 21 Desember 2020 sampai dengan 15 Januari 2021 guna melengkapi data pada penyusunan skripsi yang berjudul “ Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balance Scorecard Pada PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya”

Demikian surat keterangan dibuat untuk dipergunakan sebaik-baiknya.

Surabaya, 15 Januari 2021

PT TRIMITRA SEJATI TANNINDO

Erni Javanti, SE.

HRD

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya “. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena hanya dengan izin dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku Ketua STIE Malangkecewara Malang
3. Ibu Dra. Rr. Widanarni Pudjiastuti, Ak., M.Si.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi STIE Malangkecewara Malang.
4. Bapak Drs. Sunarto, Ak., MM., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
5. Ibu Rina Irawati, SE, MM, Bapak Drs. Sunarto, Ak., MM., CA dan Bapak Drs. Agussalim Andriansyah, MM selaku dosen penguji.
6. Pihak dari PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya
7. Bunda dan Ayah serta keluarga yang senantiasa selalu mendukung dan memotivasi serta selalu mendoakan yang terbaik dalam menyelesaikan studi.
8. Keluarga dari Jaka Dwi Prasetyo yang senantiasa membantu,mendukung dan memotivasi serta selalu mendoakan yang terbaik dalam menyelesaikan studi.
9. Jaka Dwi Prasetyo yang telah membantu dan mendukung serta memberikan masukan terhadap selesainya skripsi ini.
10. Tya, Safira, Dinar, Lidya, Amalia, Dian, Ayni, Kak Lintang, Alifia, Yuniar, Laili, Ninda , Triyoso, Bangkit dan teman – teman lainnya yang turut serta dalam membantu terselesaikannya skripsi ini.

11. Teman – teman seperjuangan kelas M Akuntansi 2017.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak. Penulis mohon maaf dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Aamiin

Malang, 12 Maret 2021

Penulis,

Alivia Livanka Ramadhani

NPK : A.2017.1.34324

ABSTRAK

Di era globalisasi ini, pengukuran kinerja perusahaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi manajemen dalam menghadapi lingkungan bisnis yang sangat pesat perkembangannya dengan kondisi persaingan yang semakin ketat. Dengan adanya pengukuran kinerja, pihak manajemen dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaannya dan dapat dijadikan sebagai perencanaan tujuan di masa yang akan datang. Dalam hal ini metode yang dapat digunakan yaitu *Balanced Scorecard*. Metode *Balanced Scorecard* yang digunakan sebagai tolak ukur kinerja perusahaan didasarkan empat prespektif yaitu prespektif keuangan, prespektif pelanggan, prespektif proses bisnis internal seta prespektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dari PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya secara keseluruhan sudah cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai scorecard dari masing – masing prespektif. Meskipun terdapat beberapa kelemahan namun secara keseluruhan kinerja dari PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya dapat di katakan baik. Namun masih ada beberapa hal yang harus lebih diperhatikan dan di perbaiki lagi terkait kelemahan – kelemahan yang ada. Dengan demikian diharapkan penggunaan konsep *Balanced Scorecard* dapat menyediakan kebutuhan manajemen perusahaan dalam menilai perusahaan, baik dari segi keuangan maupun non keuangan.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Prespektif Keuangan, Prespektif Pelanggan, Prespektif Bisnis Internal, Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

ABSTRACT

In this era of globalization, measuring company performance is very important for management in facing a business environment that is very rapidly developing with increasingly fierce competition conditions. With the existence of performance measurement management can evaluate the performance of the company and can be used as planning goals in the future. In this case the method that can be used is the Balanced Scorecard. In the Balanced Scorecard method which is used as a measure of company performance based on four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. The results showed that the overall performance of PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya is quite good, this is indicated by the scorecard value from each perspective. Although there are several weaknesses, overall the performance of PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya can be said to be good. However, there are still a number of things that need to be paid more attention to and improved again regarding the existing weaknesses. Thus it is hoped that the use of the Balanced Scorecard concept can provide the needs of company management in assessing companies, both from a financial and non-financial perspective.

Keywords: Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Perspective, Growth and Learning Perspective

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya serta kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :” Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya”.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan ketepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 12 Maret 2021

Penulis,

Alivia Livanka Ramadhani

NPK : A.2017.1.34324

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Orisinalitas.....	iv
Surat Keterangan Riset.....	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Ucapan Terimakasih	vii
Abstrak	ix
Abstract	x
Kata Pengantar.....	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Praktis	3
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	5

2.1.2 Pengertian Kinerja Perusahaan.....	6
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.4 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	7
2.1.5 Indikator Pengukuran Kinerja	8
2.1.6 Ukuran Kinerja	8
2.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard	9
2.2.1 Pengertian Balanced Scorecard	9
2.2.2 Karakteristik Balanced Scorecard	9
2.2.3 Keunggulan Balanced Scorecard	10
2.2.4 Konsep Pengukuran Balanced Scorecard	12
2.2.5 Hubungan Antar Prespektif	17
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Pemecah Masalah	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
3.3.1 Kinerja Prespektif Keuangan.....	23
3.3.2 Kinerja Prespektif Pelanggan	24
3.3.3 Kinerja Prespektif Proses Bisnis Internal	25
3.3.4 Kinerja Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	25
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1 Jenis Data	27
3.5.1.1 Data Primer	27
3.5.1.2 Data Sekunder	27
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29

3.6.1 Uji Validitas	29
3.6.2 Uji Reliabilitas	29
3.7 Metode Analisis Data	30
3.7.1 Analisis Kuantitatif	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	32
4.1.2.1 Visi.....	32
4.1.2.2 Misi	32
4.1.3 Cakupan Wilayah Kerja.....	32
4.1.4 Struktur Organisasi dan Kondisi Sumber Daya Manusia	33
4.1.4.1 Struktur Organisasi	33
4.1.4.2 Kondisi Sumber Daya Manusia	35
4.2 Penjelasan Kasus	37
4.3 Analisis Data Penelitian	37
4.3.1 Mengukur Kinerja Masing – Masing Prespektif	37
4.3.1.1 Mengukur Kinerja Prespektif Keuangan	37
4.3.1.2 Mengukur Kinerja Prespektif Pelanggan	41
4.3.1.3 Mengukur Kinerja Prespektif Proses Bisnis Internal.....	45
4.3.1.4 Mengukur Kinerja Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ...	45
4.4 Variabel Kepuasan Pelanggan dan Karyawan Terhadap Atribut Perusahaan	49
4.4.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan dan Karyawan.....	49
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan dan Karyawan	51
4.5 Pembahasan	51
4.5.1 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	51
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Kontribusi Penelitian	56
5.3 Keterbatasan Penelitian	56
5.4 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	20
2.2 Hasil Kerangka Pemecah Masalah.....	22
4.1 Perkembangan SDM PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya	36
4.2 Hasil Perhitungan ROI	38
4.3 Hasil Perhitungan Profit Margin.....	38
4.4 Hasil Perhitungan Operating Ratio	39
4.5 Hasil Pengukuran Prespektif Keuangan.....	40
4.6 Data Prespektif Pelanggan.....	41
4.7 Hasil Prespektif Pelanggan.....	43
4.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan	43
4.9 Data Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	46
4.10 Hasil Pengukuran Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	48
4.11 Hasil Pengukuran Kepuasan Karyawan	48
4.12 Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan	50
4.13 Pengujian Validitas Kepuasan Karyawan	50
4.14 Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	51
4.15 Pengujian Reliabilitas Kepuasan Karyawan.....	51
4.16 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan	52

DAFTAR GAMBAR

2.1 Hubungan Antar Prespektif	18
2.2 Kerangka Pemecah Masalah.....	18
4.1 Struktur Organisasi PT Trimitra Sejati Tannindo Surabaya	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	61
Lampiran 2	Hasil Tabulasi Data	66
Lampiran 3	Hasil Analisis Data.....	69