

SKRIPSI

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
BALANCED SCORECARD PADA PT. LINTAS DATA PRIMA
YOGYAKARTA



Oleh :

ELSA MEILANI
NBI : 1221800098

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD* PADA PT LINTAS DATA
PRIMAYOGYAKARTA**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
gunamendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

S K RIPSI

**Oleh
:Elsa
Meilani1221
800098**

**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

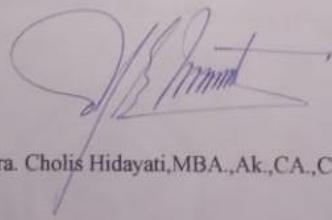
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Elsa Meilani
NBI : 1221800098
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode
Balanced Scorecard pada PT Lintas Data Prima Yogyakarta

Surabaya, 05 Juli 2022

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Akuntansi pada tanggal **12 Juli 2022**

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. Dr. Maria Yovita Pandin, MM., CMA., CPA., CIAP

- Ketua :

Znd

2. Dr. I. B. Ketut Bayangkara, SE., MM., Ak., CA., CMA., CSRA - Anggota :

RBK

3. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI

- Anggota :

J. Mamat

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

D e k a n,



SURATPERNYATAANANTIPLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

1. Nama	:	Elsa Meilani
2. NBI	:	1221800098
3. Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi	:	Akuntansi
5. NIK	:	621309540500001
6. Alamat Rumah	:	Jl. Semolowaru no. 115 Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
BALANCED SCORECARD PADA PT LINTAS DATA PRIMA
YOGYAKARTA**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Thesis, ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan saya bertanggungjawab secara mandiri tidak ada sangkutpautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 05 Juli 2022

Yang Membuat Pernvataan,



Elsa Meilani



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ext.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elsa Meilani
NBI : 1221800098
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**"ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
BALANCED SCORECARD PADA PT. LINTAS DATA PRIMA
YOGYAKARTA"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (databasc), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal :

Yang Menvatakan,



(Elsa Meilani)

KATAPENGANTAR

Puji syukur saya ucakan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimahkan rahmat dan hidayah-

Nyasehingga gasaya masih di berikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan program sajian dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Sayamengucapkan terimakasih kepada para dosen yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tuliskan kepada :

1. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI selaku pembimbing dan ketua program studi Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan sannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dan laporan pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh proses perkuliahan baik akademik maupun dalam organisasi pada program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Saya mengucapkan terima kasih kepada HC Manager PT Lintas Data Prima Yogyakarta Pak Didik Wirastomo yang telah memberikan tempat dan waktu untuk laporan pelaksanaan penelitian skripsi ini, semoga Tuhan membalas kebaikannya
5. Saya ucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua saya dan adik saya. Yakni Iyahsaya Christi dan Anibusaya Supartini, yang selalu memberikan doa, support, kepercayaan serta kasih sayang hingga saat ini, dan semoga Tuhan selalu memberikan kesehatan dan umur panjang serta rezeki bagi mereka berdua.
6. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pasangan saya Yudha Giri Nugroho yang telah mensupport dan meneman saya dalam penelitian skripsi sehingga dapat terselasaikan dengan baik, semoga Tuhan selalu melindungi dan memberikan kelancaran dan setiap usaha dan pekerjaannya
7. Terimakasih kepada teman-teman selama masa perkuliahan saya Meli, Ferdy, Sherly, Jesica, Rahmat, Erinda, Irma, Safira, dan semua teman-teman

- Akuntansi angkatan 2018 yang dari semester awal hingga akhir sudah turutmenemani,membantu memberikansupportsaya
8. Terima kasih kepada seluruh teman-teman ORKEM D304 angkatan 2020selalu memberi semangat selama saya berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
 9. Terima kasih kepada teman online saya Florencia Brigitta dari Palembang yang telah membantu dan mensupport saya baik susah maupun senang, semoga apapun yang dicita-citakan dapat tercapai dan kitadikemudian hari dapat bertemu

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian merupakan harapan bagi penulis bila karyatulis ini dapat memberikan manfaat yakni berupa sumbangan pengetahuan bagi orang lain.

Surabaya, 05 Juli 2022
Penulis,

Elsa Meilani

ABSTRAK

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORE CARD PADA PT LINTAS DATA PRIMAYOGYAKARTA

PT Lintas Data Prima (LDP) sebuah perusahaan swasta penyelenggarajasa telekomunikasi terkemuka di Yogyakarta dan Indonesia khususnya, beroperasi secara penuh sejak akhir tahun 2008 untuk membangun dan menerapkan jasa sertifikasi berbasis IP, internet dan multimedia di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT Lintas Data Prima Yogyakarta jika diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* merupakan salah satu metode manajemen yang dapat digunakan perusahaan untuk mengukur kinerja perusahaan dan mengimplementasikan strategi secara efektif.

Desain penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang didapat dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuisioner dan data sekunder seperti laporan keuangan, data jumlah karyawan dan data jumlah pelanggan dari tahun 2019-2021. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik studi kepustakaan, wawancara, dokumentasi dan kuisioner.

Analisis data penelitian menggunakan metode *Balanced Scorecard* dimana pada metode ini berfokus pada empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sehingga hasil dari penelitian ini yaitu pada perspektif pelanggan dan perspektif bisnis internal dapat katakan baik karena kamu mendapatkan pelanggan baru dan melakukan inovasi sedangkan pada perspektif keuangan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan belum dapt dikatakan baik karena rasio-rasio keuangan masih terjadi fluktuasi dan kurang mampu dalam mempertahankan karyawan

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja, Kinerja Perusahaan, Manajemen Strategi

ABSTRACT

PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS USING BALANCED SCORECARD AROUND METHOD AT PT LINTAS DATA PRIMA YOGYAKARTA

PT Lintas Data Prima (LDP), a leading private company providing telecommunications services in Yogyakarta and Indonesia in particular, has been fully operational since the end of 2008 to develop and implement IP, internet and multimedia-based services and products in Indonesia. This study aims to determine the performance of PT Lintas Data Prima Yogyakarta if measured using the Balanced Scorecard method. Balanced Scorecard is a management method that can be used by companies to measure company performance and implement strategies effectively.

The design of this study used descriptive qualitative research. Sources of data obtained in this study are primary data through questionnaires and secondary data such as financial reports, data on the number of employees and data on the number of customers from 2019-2021. Data collection techniques used in this research are literature study, interviews, documentation and questionnaires.

Analysis of research data using the Balanced Scorecard method which in this method focuses on four perspectives, namely, financial perspective, customer perspective, internal business perspective and learning and growth perspective. So that the results of this study, namely the customer perspective and internal business perspective, can be said to be good because they are able to get new customers and innovate, while in the financial perspective and learning and growth perspective it cannot be said to be good because financial ratios are still fluctuating and less able to maintain employee

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance Measurement, Company Performance, Strategic Management*

RINGKASAN

Pengukuran kinerja suatu perusahaan sangat berguna untuk membandingkan kinerja perusahaan periode lalu dan periode yang akan datang, sehingga dapat diketahui, kinerja mengalami perbaikan atau sebaliknya mengalami penurunan. Salah satu metode untuk mengukur kinerja perusahaan adalah metode *Balanced Scorecard*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja PT Lintas Data Prima apabila diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja yang telah dihasilkan oleh PT Lintas Data Prima berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard*.

Metode *Balanced Scorecard* adalah pengukuran kinerja perusahaan yang tidak hanya mengukur keuangan tetapi juga non keuangan. *Balanced Scorecard* adalah merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk mendukung perwujudan visi, misi, dan strategi perusahaan dengan menekankan pada empat kajian yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode analisa ini menggunakan empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 1) perspektif keuangan yang diukur menggunakan rasio Likuiditas, Solvabilitas, dan Profitabilitas mengalami fluktuasi serta rasio aktivitas menunjukkan kurang baik. 2) perspektif pelanggan diukur menggunakan akuisisi pelanggan dan kepuasan pelanggan yang menunjukkan hasil pada akuisisi pelanggan mengalami peningkatan di setiap tahunnya dan hasil kepuasan pelanggan menunjukkan hasil pelanggan merasa puaster hadap kinerja perusahaan. 3) Perspektif proses bisnis internal perusahaan dikatakan baik karena ada segi inovasi melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan cara mengadakan seminar-seminar kepada calon pelanggan dan melakukan kunjungan berkala sedangkan pada operasi aktivasi pelanggan baru dan penanganan keluhan pelanggan sangat cepat yaitu maksimal satuminggu setelah *Service Level Agreement (SLA)* diterbitkan dan durasi perbaikan maksimal 3 hari sesuai dengan SOP. 4) Perspektif pembelajaran dan pembelajaran diukur menggunakan produktivitas karyawan, perputaran karyawan dan kepuasan karyawan yang diperoleh hasil untuk produktivitas karyawan terjadi fluktuasi pada tahun tertentu, untuk hasil perputaran karyawan pada setiap tahunnya terjadi penurunan dan hasil kepuasan karyawan menunjukkan hasil sangat puaster hadap pembelajaran dan pertumbuhan yang ada di perusahaan. Kesimpulan dari kinerja PT Lintas Data Prima Yogyakarta dengan menggunakan empat perspektif *Balanced Scorecard* adalah cukup baik.

SUMMARY

Measurement of a company's performance is very useful for comparing the company's performance in the past and future periods, so that it can be seen whether the performance has improved or has decreased. One method to measure company performance is the Balanced Scorecard method. The problem in this study is how the performance of PT Lintas Data Prima when measured using the Balanced Scorecard method. The purpose of this study was to determine and analyze the performance produced by PT Lintas Data Prima based on the perspective of the Balanced Scorecard.

The Balanced Scorecard method is a company performance measurement that not only measures financial but also non-financial. Balanced Scorecard is a concept that aims to support the company's vision, mission, and strategy with four studies, namely financial perspective, customer perspective, internal business perspective and learning and growth perspective.

This research uses descriptive qualitative research. The data used in this study are primary and secondary data. This analysis method uses four perspectives, namely, financial perspective, customer perspective, internal business perspective and learning and growth

The results obtained in this study are 1) the financial perspective which is measured using the ratio of Liquidity, Solvency, and Profitability fluctuates and the activity ratio shows less good. 2) customer perspective that uses measurement and customer satisfaction which shows the results of customer acquisition which have increased every year and satisfaction results show that customers are satisfied with the company's performance. 3) The company's internal process perspective is said to be good because in terms of innovation, it approaches customers by holding seminars to prospective customers and conducting regular visits, while the activation of new customers and customer handling is very fast, which is a maximum of one week after the Service Level Agreement (SLA) is issued. and the maximum duration of repair is 3 days according to the SOP. 4) The perspective of learning and learning which is measured using employee productivity, employee turnover and employee satisfaction obtained for productivity fluctuations occur in certain years, for the results of employee turnover every year there is a decrease and the results of employees satisfaction show very satisfying results towards learning and growth that is in the company. The conclusion from the performance of PT Lintas Data Prima Yogyakarta using the four perspectives of the Balanced Scorecard is quite good.

DAFTAR ISI

LEMBARPENGESEHANPEMBIMBING	iii
LEMBARPENGESAHANUJIANSKRIPSI.....	iv
SURATPERNYATAANANTIPLAGIAT	v
KATAPENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
RINGKASAN	xi
DAFTARISI.....	xiii
DAFTARGAMBAR.....	xv
DAFTARTABEL	xvi
DAFTARLAMPIRAN	xvii
BABIPENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar BelakangMasalah.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	3
1.3 TujuanPenelitian.....	3
1.4 ManffatPenelitian	3
BAB IITINJAUANPUSTAKA.....	5
2.1 LandasanTeoridanPenelitianTerdahulu.....	5
2.1.1 AkuntansiManajemen	5
2.1.2 PengertianManajemenKinerja	6
2.1.3 PengukuranKinerja.....	6
2.1.4 Faktor-faktoryangMempengaruhiKinerja.....	8
2.1.5 Model-model SistemPengukuran Kinerja	8
2.1.6 PenilaianKinerja.....	9
2.1.7 TujuanPenilaianKinerja.....	9
2.1.8 BalancedScorecard.....	10
2.1.9 KeunggulanBalancedScorecard	11
2.1.10 PenerapanBalancedScorecard	12
2.1.11 PenelitianTerdahulu	19
2.2 HubunganAntar Variabel	34
2.3 KerangkaKonseptual.....	35
BABIIIMETODEPENELITIAN.....	37
3.1 DesainPenelitian	37
3.2 Tempat danWaktuPenelitian	37
3.2.1 LokasiPenelitian.....	37
3.2.2 WaktuPenelitian.....	37
3.3 JenisdanSumberData.....	37
3.1.1 JenisData	37
3.1.2 SumberData	38
3.4 TeknikPengumpulanData	38

3.4.1 Studi Kasus.....	38
3.4.2 Penelitian Lapangan	38
3.5 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	39
3.5.1 Definisi Variabel	39
3.5.2 Definisi Operasional	39
3.6 Proses Pengolahan Data.....	42
3.7 Metode Analisis Data	42
3.8 Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1 Logo PTL Lintas Data Prima	47
4.1.2 Slogan PTL Lintas Data Prima	47
4.1.3 Struktur PTL Lintas Data Prima	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.3 Analisis Data	60
4.3.1 Analisis Perspektif Keuangan.....	60
4.3.2 Analisis Perspektif Pelanggan	63
4.3.3 Analisis Perspektif Bisnis Internal	66
4.3.4 Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	67
4.4 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	71
4.4.1 Hasil evaluasi pengukuran kinerja pada perspektif keuangan	71
4.4.2 Hasil evaluasi kinerja perusahaan pada perspektif pelanggan	72
4.4.3 Hasil evaluasi kinerja perusahaan pada perspektif bisnis internal	73
4.4.4 Hasil evaluasi kinerja perusahaan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	73
4.5 Implikasi Penelitian	74
4.5.1 Implikasi Teoritis	74
4.5.2 Implikasi Praktis	74
4.6 Keterbatasan Penelitian	75
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTARGAMBAR

Gambar 2.3.1KerangkaKonseptual	35
Gambar4.1.1StrukturOrganisasi.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel2.1.1PenelitianTerdahulu	22
Tabel4.2.1LaporanNeracaPt LintasDataPrimaTahun2019-2021	49
Tabel4.2.2LaporanLabaRugiPTLintasDataPrimaTahun2019-2021	50
Tabel4.2.3DaftarKaryawanKeluar-MasukPtLintasDataPrimaTahun2019-2021	52
Tabel4.2.4Daftar PelangganPt LintasDataPrimaTahun2019-2021	55
Tabel4.3.1RasioLikuiditas	61
Tabel4.3.2RasioSolvabilitas	62
Tabel4.3.3RasioProfitabilitas	62
Tabel4.3.4RasioAktivitas	63
Tabel4.3.5HasilPengukuranKepuasan PelangganAtribut ProdukDanJasa	64
Tabel4.3.6Hasil Pengukuran KepuasanPelangganAtributMutu	64
Tabel4.3.7HasilPengukuranKepuasanPelangganAtributPertanggungjawabanDanPel ayanan	65
Tabel4.3.8CustomerAcqustion	66
Tabel4.3.9TingkatProduktivitasKaryawan	68
Tabel4.3.10Hasil PengukuranKepuasanKaryawanAtributKomunikasi	69
Tabel4.3.11HasilPengukuranKepuasanKaryawanAtributPenghargaanDanDukungan	70
Tabel4.3.12Hasil PengukuranKepuasanKaryawanAtributKinerja	70
Tabel4.3.13TingkatPerputaranKaryawan	71
Tabel4.4.1PengukuranKinerjaKeuanganPadaPTLintasDataPrimaTahun2019- 2021	71
Tabel4.4.2Kepuasan Pelanggan	72
Tabel4.4.3KepuasanKaryawan	74

LAMPIRAN

Lampiran1LaporanKeuangan.....	81
Lampiran2KuisisionerKepuasanPelanggan.....	87
Lampiran3KuisisionerGoogle FormKepuasanKaryawan.....	89
Lampiran4wawancara.....	96
Lampiran5SuratIzinPersetujuanPenelitian.....	97
Lampiran6SuratTelahMelakukanPenelitian.....	98
Lampiran7KartuBimbingan	99
Lampiran8HasilUji Plagiasi	100