

SKRIPSI

**PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI
ALAT PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PADA
PT. CAHAYA BULAN PERMATA**



Oleh :

ZazilatulFadilah
NBI : 1221600067

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

**PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT
PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT.
CAHAYA BULAN PERMATA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
guna mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi

Oleh :

ZazilatulFadilah
NBI : 1221600067

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : ZazilatulFadilah
NBI : 1221600067
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat
Pengukuran Kinerja Perusahaan pada PT. Cahaya
Bulan Permata

Surabaya, 30 Juni 2020

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

(Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA.)

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 07 Juli 2020.

TIM PENGUJI :

1. Dr. OntotMurwanto, MM,Ak, CA, CMA., CPA. - Ketua : _____
2. Dra. CholisHidayati, MBA.,Ak., CPAI. - Anggota : _____
3. Dra. TitiekRachmawati, SE, M.Si, CMA. - Anggota : _____

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

(Dr. H. SlametRiyadi, M.Si.,Ak., CA.)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawahini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Zazilatul Fadilah (P)
2. NBI : 1221600067
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3578116809970004
6. Alamat Rumah (KTP) : Banowati 2/28 Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada PT. Cahaya Bulan Permata.”

Adalah benar-benar rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun 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 bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 10 Juli 2020

Yang Membuat,

(ZazilatulFadilah)



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 : Zazilatul Fadilah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

“PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. CAHAYA BULAN PERMATA”

PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA AKUNTAN PUBLIK

DALAM LAPORAN KEUANGAN

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 20 Juli 2020

Yang Menyatakan

Materai

(Zazilatul Fadilah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat serta karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada saya. Sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul : “PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. CAHAYA BULAN PERMATA”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan, saran, bantuan, dukungan dan do'a dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku pembimbing yang telah sabar membimbing memberikan pengarahan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi 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 serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Cholis Hidayati, BA., AK., CPAI. selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Dr. Ontot Murwanto, MM, Ak, CA, CMA., CPA. selaku ketua penguji dan Dra. Titiek Rachmawati, SE, M.Si, CMA. selaku penguji, dalam sidang

skripsi yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga siding skripsi. Terima kasih saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

6. Kepada Segenap Dosen, Seluruh Staf Akademik dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada saya hingga dapat menuntun dalam penyelesaian skripsi.
7. Keluarga tercinta (Bapak Ma'mun, Ibu Mufidah, Pak Om, Mak Ndut, Om Sahrul, Kakak DaniRachmatullah, AdekNazilaturRacmah, Adek Arby Maulidi dan seluruh keluarga besar) yang selalu mendoakan dan senantiasa memberikan kasih sayang serta dukungan kepada saya.
8. Kepada Direktur PT. Cahaya Bulan Permata Bapak H. Sakur yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
9. Ibu Riska selaku pembimbing saya selama melakukan penelitian dan seluruh karyawan PT. Cahaya Bulan Permata, terimakasih telah membantu saya selama penelitian.
10. Sahabat – sahabat tercinta saya Elyta, Alisia, Irma dan Risma sahabat baik saya yang selalu ada sedih maupun senang dari semester awal sampai akhir yang selalu memberi do'a, membantu dalam segala hal serta memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
11. My Support System AilaMauliyaWati yang selalu saya buat repot, terimakasih telah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi saya.
12. My Sweet Partner Moh. Badrih yang selalu mendoakan, menyemangati dan memberikan dukungan berupa ucapan "Semangat ya!" kepada saya setiap harinya dalam menyelesaikan skripsi.
13. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan, motivasi, dan do'a serta bantuan dalam proses perkuliahan saya.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kebaikan dimasa mendatang. Motto saya adalah "Jangan jadikan pendidikan sebagai alat untuk mendapatkan harta, demi memperoleh uang untuk memperkaya dirimu. Belajarlah supaya tidak menjadi orang bodoh dan dibodohi oleh orang (Ulilamrir Rahman)"

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan semua pihak yang berkepentingan di kemudian hari. Terima kasih.

Surabaya, 15 Juli 2020

(Zazilatul Fadilah)

RINGKASAN

Pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut telah tercapai. Untuk mencapai keberhasilan ini, perusahaan harus termotivasi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan baik terhadap hasil pengukuran kinerja maupun tolak ukur kinerja itu sendiri. Tolak ukur kinerja yang dimaksud adalah *key performance* dalam *Balanced Scorecard* (BSC). Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua perspektif *Balanced Scorecard* yang meliputi : 1) perspektif keuangan dimana pada aspek keuangan memakai tolak ukur kinerja keuangan yaitu menggunakan analisis rasio keuangan yang meliputi rasio likuiditas, rasio solvabilitas, rasio aktivitas dan rasio profitabilitas, 2) perspektif pelanggan menggunakan tolak ukur kepuasan pelanggan yang meliputi ketepatan barang, ketepatan waktu permintaan dan ketepatan timbangan, 3) perspektif bisnis internal dimana pada aspek ini memakai tolak ukur waktu penyimpanan, berat barang, dan pemakaianperalatan, 4)perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan tolak ukur produktivitas karyawan dan retensi karyawan.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena dalam pelaksanaannya peneliti didasarkan pada fakta sosial dan alamiah (naturalistik) hal ini berarti bahwa obyek penelitian tidak dapat dipaksakan seperti kemauan peneliti. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada PT. Cahaya Bulan Permatayang beralamat di Jl. Raya Penggilingan No. 51 B, dengan data tahunan perusahaan. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Juni2020 sampai dengan selesai, menggunakan amatan data-data tahun 2016 - 2018. Pengumpulan data Laporan Keuangan PT. Cahaya Bulan Permata tahun 2016 – 2018.

Hasil temuan analisis perspektif keuangan, rasio lancar 3 tahun terakhirnya sangat efektif mengalami peningkatan setiap tahunnya sehingga nilai aktiva lancar mampu menutupi seluruh hutang lancarnya, total hutang terhadap total aset pada tahun 2016 – 2018 sangat baik, TEI mengalami naik turun dalam 3 tahun terakhir, rasio perputaran aktiva setiap tahunnya tidak stabil naik turun artinya perusahaan kurang produktif dalam penggunaan asetnya, profit margin naik ditahun 2017 dan turun dalam tahun 2016 dan 2018, rasio ROA turun sangat signifikan ditahun 2018, dan ROE mengalami penurunan ditahun 2018 dan naik ditahun 2017. Perspektif

pelanggan yang diukur dari kepuasan pelanggan perusahaan ini selama 3 tahun terakhir sangat bagus, dilihat dari sisi ketepatan barang begitu pula dari sisi ketepatan waktu permintaan dan ketepatan timbangan perusahaan sudah melakukannya dengan baik. Perspektif bisnis internal dalam 3 tahun terakhir trennya semakin baik, karena dari sisi waktu penyimpanan dalam pengiriman yang diperlukan semakin cepat, dari berat barang setiap tahunnya semakin banyak dan memenuhi ketepatan timbangan minimal 10ton dalam 1 truk, dan dari pemakaian peralatan perusahaan ini semakin membaik, semakin lama mesin rusak semakin menurun. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perhitungan produktivitas karyawan dan retensi karyawan cukup baik dari tahun 2016 – 2018 persentase menunjukkan ke stabilan.

Berdasarkan hasil penelitian kinerja secara keseluruhan pada PT. Cahaya Bulan Permata dengan menggunakan metode Balanced Scorecard dapat mengetahui bahwa metode Balanced Scorecard dari aspek perspektif keuangan trennya bagus, aspek perspektif pelanggan diperusahaan ini kurang baik dikarenakan hanya memiliki satu pelanggan seharusnya perusahaan memiliki banyak pelanggan peleburan sehingga bisa mempertimbangkan harga yang lebih mahal karna harga limbah B3 dan non B3 setiap harinya tidak sama, aspek bisnis internal perusahaan ini cukup baik prosesnya semakin lama semakin bagus, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Jadi Balanced Scorecard ini bagus digunakan karna tidak hanya mengukur dari aspek keuangannya melainkan aspek pelanggan, aspek bisnis internal dan aspek pertumbuhan dan pembelajaran.

SUMMARY

Measurement of company performance aims to determine the extent to which the company's development has been achieved. To achieve this success, companies must be motivated to make continuous improvements both to the performance measurement results and the performance benchmarks themselves. The performance benchmark in question is the key performance in the Balanced Scorecard (BSC). The measurement used in this study uses two Balanced Scorecard perspectives which include: 1) financial perspective where the financial aspects use financial performance benchmarks, namely using financial ratio analysis which includes liquidity ratios, solvency ratios, activity ratios and profitability ratios, 2) customer perspective using customer satisfaction benchmarks which include the accuracy of the goods, the timeliness of requests and the accuracy of the scales, 3) internal business perspectives where in this aspect use measures of storage time, weight of goods, and usage of equipment, 4) learning and growth perspective using benchmarks of employee productivity and employee retention.

This research method uses a qualitative descriptive method because in its implementation the researcher is based on social and natural facts (naturalistic) this means that the object of research cannot be forced as the will of the researcher. This type of research is descriptive research. The method used in this research is descriptive qualitative research methods. This research was conducted at PT. Cahaya Bulan Permat is located on Jl. Raya Penggilingan No. 51 B, with company annual data. The time of this research was carried out starting from June 2020 until completion, using observations of the data in 2016 - 2018. Data collection on PT. The Jewel Moonlight in 2016 - 2018.

The findings of the analysis of financial perspectives, the current ratio of the last 3 years is very effective has increased every year so that the value of current assets is able to cover all current debt, total debt to total assets in 2016 - 2018 is very good, TEI has fluctuated in the last 3 years, the ratio assets turnover every year is unstable up and down means that the company is less productive in the use of its assets, profit margins rise in 2017 and fall in 2016 and 2018, ROA ratio drops very significantly in 2018, and ROE has decreased in 2018 and rises in 2017. Customer perspective as measured by the company's customer satisfaction over the past 3 years is very good, in terms of the accuracy of the goods as well as in terms of timeliness of demand and the accuracy of the scales the company has done well.

Internal business perspective in the last 3 years the trend is getting better, because in terms of storage time in the delivery needed faster, from the weight of goods every year more and meet the accuracy of the scales of at least 10 tons in one truck, and from the use of company equipment is getting better, the more old machine is decreasing. Perspective of learning and growth, calculation of employee productivity and employee retention is quite good from 2016 to 2018, the percentage shows stability.

Based on the results of overall performance research at PT. Cahaya Bulan Permata by using the Balanced Scorecard method can find out that the Balanced Scorecard method from the perspective of the financial perspective has a good trend, the customer perspective aspect in this company is not good because it only has one customer. and non-B3 are not the same every day, the internal business aspects of the company are good enough, the process is getting better and better, and the perspective of growth and learning. So the Balanced Scorecard is good to use because it not only measures the financial aspects but also the customer aspects, internal business aspects and growth and learning aspects.

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada PT. Cahaya Bulan Permata”** ini merupakan hasil dari penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana kinerja perusahaan PT. Cahaya Bulan Permata jika diukur dengan menggunakan metode pendekatan Balanced Scorecard.

Pengukuran kinerja digunakan untuk mengukur keberhasilan perusahaan dan memberikan umpan balik bagi perencanaan peningkatan kinerja berikutnya. Penelitian ini membahas capaian kinerja PT. Cahaya Bulan Permata dengan pendekatan balanced scorecard yang meliputi empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua perspektif Balanced Scorecard yang meliputi : 1) perspektif keuangan dimana pada aspek keuangan memakai tolak ukur kinerja keuangan yaitu menggunakan analisis rasio keuangan yang meliputi rasio likuiditas, rasio solvabilitas, rasio aktivitas dan rasio profitabilitas, 2) perspektif pelanggan menggunakan tolak ukur kepuasan pelanggan yang meliputi ketepatan barang, ketepatan waktu permintaan dan ketepatan timbangan, 3) perspektif bisnis internal dimana pada aspek ini memakai tolak ukur waktu penyimpanan, berat barang, dan pemakainperlatan, 4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan tolak ukur produktivitas karyawan dan retensi karyawan.

Hasil temuan analisis perspektif keuangan, rasio lancar 3 tahun terakhirnya sangat efektif mengalami peningkatan setiap tahunnya sehingga nilai aktiva lancar mampu menutupi seluruh hutang lancarnya, total hutang terhadap total aset pada tahun 2016 – 2018 sangat baik, TEI mengalami naik turun dalam 3 tahun terakhir, rasio perputaran aktiva setiap tahunnya tidak stabil naik turun artinya perusahaan kurang produktif dalam penggunaan asetnya, profit margin naik ditahun 2017 dan turun dalam tahun 2016 dan 2018, rasio ROA turun sangat signifikan ditahun 2018, dan ROE mengalami penurunan ditahun 2018 dan naik ditahun 2017. Perspektif pelanggan yang diukur dari kepuasan pelanggan perusahaan ini selama 3 tahun terakhir sangat bagus, dilihat dari sisi ketepatan barang begitu pula dari sisi

ketepatan waktu permintaan dan ketepatan timbangan perusahaan sudah melakukannya dengan baik. Perspektif bisnis internal dalam 3 tahun terakhir trennya semakin baik, karena dari sisi waktu penyimpanan dalam pengiriman yang diperlukan semakin cepat, dari berat barang setiap tahunnya semakin banyak dan memenuhi ketepatan timbangan minimal 10ton dalam 1 truk, dan dari pemakaian peralatan perusahaan ini semakin membaik, semakin lama mesin rusak semakin menurun. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perhitungan produktivitas karyawan dan retensi karyawan cukup baik dari tahun 2016 – 2018 persentase menunjukkan ke stabilan.

Kata Kunci : Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Implementation of the Balanced Scorecard as a Tool for Measuring Corporate Performance at PT. Cahaya Bulan Permata" is the result of research aimed at answering questions about how the performance of PT. Cahaya Bulan Permata is measured using the Balanced Scorecard approach.

Performance measurement is used to measure company success and provide feedback for the next performance improvement plan. This study discusses the performance achievements of PT. Cahaya Bulan Permata with a balanced scorecard approach that includes four perspectives namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. This type of research is descriptive research. The method used in this research is descriptive qualitative research method.

The measurement used in this study uses two Balanced Scorecard perspectives which include: 1) financial perspective where the financial aspects use financial performance benchmarks, namely using financial ratio analysis which includes liquidity ratios, solvency ratios, activity ratios and profitability ratios, 2) customer perspective using customer satisfaction benchmarks that include the accuracy of the goods, the timeliness of requests and the accuracy of the scales, 3) internal business perspectives where in this aspect use the storage time, weight of goods, and equipment usage, 4) learning and growth perspective using employee productivity benchmarks and employee retention.

The findings of the analysis of financial perspectives, the current ratio of the last 3 years is very effective has increased every year so that the value of current assets is able to cover all current debt, total debt to total assets in 2016 - 2018 is very good, TEI has fluctuated in the last 3 years, the ratio assets turnover every year is unstable up and down means that the company is less productive in the use of its assets, profit margins rise in 2017 and fall in 2016 and 2018, ROA ratio drops very significantly in 2018, and ROE has decreased in 2018 and rises in 2017. Customer perspective measured from the company's customer satisfaction over the past 3 years is very good, in terms of the accuracy of the goods as well as in terms of timeliness of demand and the accuracy of the scales the company has done well. Internal business perspective in the last 3 years the trend is getting better, because in terms of storage time in the delivery needed faster, from the weight of goods every year more and meet the accuracy of the scales of at least 10 tons in one truck, and

from the use of company equipment is getting better, the more old machine is decreasing. Learning and growth perspectives, calculation of employee productivity and employee retention are quite good from 2016 to 2018, the percentage shows stability.

Keywords : Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Growth and Learning Perspective.

DAFTAR ISI

HALAMAN LUAR	i
HALAMAN DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Akuntansi Manajemen	7

2.1.1.1	Pengertian Akuntansi Manajemen.....	7
2.1.2	Laporan Keuangan	8
2.1.2.1	Pengertian Laporan Keuangan	8
2.1.2.2	Jenis Laporan Keuangan.....	9
2.1.3	Balanced Scorecard.....	12
2.1.3.1	Sejarah Balanced Scorecard	12
2.1.3.2	Definisi dan Konsep Balanced Scorecard	13
2.1.3.3	Manfaat Balanced Scorecard.....	14
2.1.3.4	Keunggulan Balanced Scorecard.....	14
2.1.3.5	Perspektif Dalam Balanced Scorecard	16
2.1.4	Kinerja Perusahaan	21
2.1.4.1	Definisi Kinerja Perusahaan	21
2.1.4.2	Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	22
2.1.4.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	23
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Hubungan Antar Variabel	39
2.4	Kerangka Konseptual	41
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Desain Penelitian.....	43
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.3	Jenis dan Sumber Data	43
3.3.1	Jenis Data	43
3.3.2	Sumber Data.....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Proses Pengolahan Data	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV	METODE HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49

4.1.1Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2Visi dan Misi Perusahaan.....	49
4.1.3Lokasi Perusahaan	49
4.1.4Struktur Organisasi Perusahaan	49
4.2Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1Perspektif Keuangan	51
4.2.2Perspektif Pelanggan.....	61
4.2.3Perspektif Proses Bisnis Internal.....	62
4.2.4Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	64
4.3Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	66
4.4Implikasi Penelitian.....	69
4.5Keterbatasan Penelitian	70
BAB V PENUTUP	71
5.1Simpulan	71
5.2Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 4.1 Rasio Lancar	52
Gambar 4.2 Total Hutang Terhadap Total Aset	53
Gambar 4.3 Tie Interest Earned.....	54
Gambar 4.4 Perputaran Aktifa Tetap.....	56
Gambar 4.5 Perputaran Total Aktiva.....	57
Gambar 4.6 Profit Margin.....	58
Gambar 4.7 Return On Asset (ROA).....	59
Gambar 4.8 Return On Equity (ROE)	61
Gambar 4.9 Kepuasan Pelanggan	62
Gambar 4.10 Proses Operasi.....	63
Gambar 4.11 Produktifivitas Karyawan	65
Gambar 4.12 Retensi Karyawan	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4.1 Perhitungan dengan Rasio Lancar	51
Tabel 4.2 Perhitungan dengan Total Hutang Terhadap Total Aset	53
Tabel 4.3 Perhitungan Time Interest Earned (TIE)	54
Tabel 4.4 Perhitungan dengan Perputaran Aktiva Tetap	55
Tabel 4.5 Perhitungan dengan Perputaran Total Aktiva.....	57
Tabel 4.6 Perhitungan dengan Profit Margin	58
Tabel 4.7 Perhitungan dengan Return On Asset (ROA).....	59
Tabel 4.8 Perhitungan dengan Return On Equity (ROE)	60
Tabel 4.9 Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.10 Proses Operasi	63
Tabel 4.11 Perhitungan dengan Produktifitas Karyawan	64
Tabel 4.12 Perhitungan dengan Retensi Karyawan.....	65
Tabel 4.13 Perhitungan Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard	66