

TUGAS AKHIR
PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*
(STUDI KASUS PADA TOKO FURNITURE MY MEBEL
BATAM)



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana

Disusun oleh :

Viviana

2019122011

Pembimbing

Hardi Bahar S. E. M. Si

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS UNIVERSAL
2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Viviana
NIM : 2019122011
Program Studi : Akuntansi
Judul TA : Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Toko Furniture My Mebel Batam)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan hasil jiplakan (plagiat), belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun atau dalam bentuk apapun, serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi.

Atas pernyataan ini, saya siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap tugas akhir saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Batam, 31 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Viviana

2019122011

LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS PADA TOKO FURNITURE MY MEBEL BATAM)

Disusun oleh:

VIVIANA
2019122011

Pembimbing



Hardi Bahar, S.E., M.Si.
NIDN : 1027098604

Tanggal : 31 Juli 2023

Batam, 31 Juli 2023
Program Studi Akuntansi
Fakultas Bisnis
Universitas Universal
Koordinator Program Studi



Hardi Bahar, S.E., M.Si.
NIDN 1027098604

ABSTRACT

Measuring company performance is an important management tool to determine the condition of the company. One of the performance measurement methods used is the Balanced scorecard which is a measurement concept derived directly from the company's business strategy that needs to be monitored continuously, so that it can direct employees to build the company's success. To achieve this success the company must be motivated to make continuous improvements to the use of resources, product quality, customer satisfaction, and others. This study aims to determine the results of the financial perspective, Customer Perspective, Internal Business Processes, Growth and Learning using the Balanced Scorecard Method at My Mebel Store. The sample in this study were 19 employees of My Furniture Store and 100 customers of My Mebel Store. The data analysis technique used in this research is descriptive technique. The data analysis tool used was SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software version 22. The research results showed that the financial perspective had decreased from the previous year, from the customer perspective it showed good performance with satisfactory customer satisfaction. From an internal business perspective, the company has been able to make good innovations. And for learning and growth perspective shows a satisfactory level of employee satisfaction.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance Measurement, Perspective

ABSTRAK

Pengukuran kinerja perusahaan merupakan suatu alat manajemen yang penting untuk mengetahui kondisi perusahaan. Salah satu metode pengukuran kinerja yang digunakan yaitu *Balanced Scorecard* yang merupakan konsep pengukuran yang diturunkan langsung dari strategi bisnis perusahaan yang perlu dipantau secara terus-menerus, sehingga dapat mengarahkan karyawan untuk membangun kesuksesan perusahaan. Untuk mencapai keberhasilan ini perusahaan harus termotivasi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan terhadap penggunaan sumber daya, mutu produk, kepuasan pelanggan, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil perspektif keuangan, Perspektif Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Pertumbuhan dan Pembelajaran menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada Toko My Mebel. Sampel dalam penelitian ini adalah 19 orang karyawan Toko My Mebel dan 100 pelanggan Toko My Mebel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Teknik Deskriptif. Alat analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 22. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa perspektif keuangan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, pada perspektif pelanggan menunjukkan kinerja yang baik dengan adanya kepuasan pelanggan yang memuaskan. Di perspektif bisnis internal, perusahaan sudah dapat melakukan inovasi yang baik. Dan untuk belajar dan perspektif pertumbuhan menunjukkan tingkat kepuasan karyawan yang memuaskan.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja, Perspektif

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, berkat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada Toko Furniture My Mebel Batam)”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik program S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Universal. Selain itu, tugas akhir ini disusun dengan tujuan mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan di Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi di Universitas Universal.

Melalui penyusunan skripsi ini penulis menghadapi berbagai rintangan dan permasalahan. Bimbingan dari dosen pembimbing dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Techn. Aswandy, M. T. selaku Rektor dari Universitas Universal
2. Bapak Dr. Didi Sundiman. S. T. , M. M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Universal.
3. Bapak Hardi Bahar S. E. , M. Si selaku Koordinator Prodi Akuntansi dan dosen Pembimbing yang membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak Syarif Hidayah Lubis, S. E. , M. Si. selaku ketua dosen penguji yang memberikan saran, masukan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Suryo Widianoro, S. T. , MSI. , M. Com. selaku dosen penguji yang memberikan saran, masukan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Prodi Akuntansi yang telah memberikan ilmu serta dukungan kepada penulis selama perkuliahan.

7. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat serta doanya.
8. Kepada teman-teman seangkatan yang sudah memberikan semangat, dukungan serta bahu membahu dalam menjalani penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri. Terima kasih

Batam, 31 Juli 2023



Penulis

Viviana

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
PENELITIAN	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teori	14
2.2.1 Kinerja perusahaan.....	14
2.2.2 Pengertian pengukuran kinerja.....	14
2.2.3 Tujuan dan Manfaat Pengukuran kinerja	15
2.2.4 Balanced Scorecard.....	16
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sample Penelitian	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24

3.4.1	Kuesioner	24
3.4.2	Dokumentasi	25
3.4.3	Studi Pustaka.....	26
3.5	Teknik Analisis Data.....	26
3.6	Metode Analisis Data.....	27
3.6.1	Perspektif Keuangan	27
3.6.2	Perspektif Pelanggan.....	28
3.6.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	29
3.6.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	30
3.7	Pengujian Instrumen	31
3.7.1	Uji Validitas	31
3.7.2	Uji Reliabilitas	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Karakteristik Responden.....	33
4.2	Hasil Penelitian	33
4.2.1	Perspektif Keuangan	33
4.2.2	Perspektif Pelanggan.....	35
4.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	36
4.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	39
4.2.5	Uji Validitas	41
4.2.6	Uji Reliabilitas	45
4.3	Pembahasan.....	46
4.3.1	Penilaian Kinerja Pada Toko My Mebel Dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		xi
Lampiran		xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
Gambar 3. 1 Rentang Skala Hasil Kuesioner	25
Gambar 4. 1 Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 4. 2 Data Hasil Kuesioner Proses Bisnis Internal	38
Gambar 4. 3 Data Hasil Kuesioner Pertumbuhan dan Pembelajaran	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	22
Tabel 3. 2 Data Karyawan My Mebel	23
Tabel 3. 3 Instrumen Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 3. 4 Instrumen Proses Bisnis Internal.....	29
Tabel 3. 5 Instrumen Tingkat Kepuasan Karyawan	31
Tabel 4. 1 Pendapatan My Mebel periode 2020-2022 (dalam Rupiah)	34
Tabel 4. 2 Tingkat Pertumbuhan Pendapatan My Mebel.....	34
Tabel 4. 3 Data Hasil Evaluasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4. 4 Data Hasil Evaluasi Kuesioner Proses Bisnis Internal.....	37
Tabel 4. 5 Data Hasil Evaluasi Kuesioner Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Perspektif Pelanggan	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	45

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Pertumbuhan Pendapatan	27
-----------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	xiv
Lampiran 2 Kuesioner Proses Bisnis Internal	xiii
Lampiran 3 Kuesioner Pertumbuhan Dan Pembelajaran	xv
Lampiran 4 Isi Kuesioner	xvii
Lampiran 5 Analisis Data Penelitian.....	xviii
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Tugas Akhir	xxv
Lampiran 7 Izin Pengambilan Data.....	xxvi
Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian	xxvii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin kompetitif. Persaingan ini membuat setiap perusahaan harus melakukan strategi yang tepat sehingga dapat meningkatkan daya saing yang berkelanjutan. Sehubungan dengan itu, perlu dirancang suatu sistem manajemen yang merumuskan strategi, sistem perencanaan strategis dan perencanaan strategis dalam bentuk mengartikulasikan visi dan misi yang ingin dicapai. Dalam organisasi terdapat sekelompok orang untuk mewujudkan tujuan bersama. Setiap organisasi memiliki visi, misi dan tujuan yang akan dicapai. Apabila visi, misi dan tujuannya tergapai maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah berhasil. Untuk dapat menggapainya, organisasi harus menentukan strategi yang kemudian diuraikan dalam bentuk program-program atau aktivitas.

Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya tergantung dari indahnya strategi yang telah ditentukan, tetapi lebih penting lagi terletak pada keberhasilan pengimplementasiannya. Pengimplementasian tersebut memerlukan pengukuran kinerja agar dapat memastikan apakah strategi berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Ukuran keberhasilan organisasi ditentukan berdasarkan lingkup area organisasi itu berjalan (Kusnadi & Rahayu, 2021). Berkaitan dengan hal tersebut, sangatlah penting bagi setiap organisasi perlu memiliki sebuah sistem pengukuran kinerja yang bermaksud untuk mengevaluasi sejauh mana hasil yang tergapai terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

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. Pengukuran kinerja merupakan usaha memetakan strategi ke dalam tindakan pencapaian target tertentu, tidak hanya target akhir yang perlu diukur dan menjadi ukuran kinerja perusahaan, tetapi juga berkaitan dengan kompetensi dan proses yang telah dilaksanakan. Selain itu, pihak manajemen juga dapat menggunakan

pengukuran kinerja untuk mengevaluasi pada periode yang lalu, dengan dilakukan suatu tindakan yang dianggap perlu untuk memperbaikinya (Galib & Hidayat, 2018). Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sebuah alat untuk melakukan evaluasi kinerja, yang konsepnya adalah keseimbangan antara perspektif keuangan dan perspektif non-keuangan sebagai bagian dari strategi masa depan sebuah organisasi.

Toko My Mebel merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang furniture, Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. Toko My Mebel hanya mengandalkan penjualan *offline* atau menunggu pelanggan datang ke toko. Pada tahun 2021, My Mebel mengalami kendala finansial. Kendala finansial terjadi karena kurangnya penyesuaian kinerja perusahaan. Untuk dapat memiliki keunggulan dalam persaingan bisnis furniture yang semakin pesat Toko My Mebel perlu memiliki kerangka kerja dan sistem pengukuran kinerja yang tepat.

Perusahaan diharapkan dapat menerapkan strategi yang baik dan unggul melalui perancangan strategi. Perancangan strategi berguna untuk mengatasi ancaman eksternal dan merebut peluang yang ada. Perencanaan strategi digunakan untuk melihat secara objektif kondisi-kondisi eksternal dan internal perusahaan untuk mengantisipasi perubahan yang akan terjadi. Salah satu alat yang digunakan untuk merencanakan langkah strategis adalah analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threat*). Dari hasil analisis SWOT perusahaan dapat menentukan strategi yang digunakan dalam menghadapi persaingan.

Untuk melihat pencapaian kinerja perusahaan dari langkah strategi perusahaan perlu dilakukan sebuah pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja perusahaan merupakan suatu alat manajemen yang penting untuk mengetahui kondisi perusahaan. Salah satu metode pengukuran kinerja yang digunakan yaitu *Balanced Scorecard* yang merupakan konsep pengukuran yang diturunkan langsung dari strategi bisnis perusahaan yang perlu dipantau secara terus-menerus, sehingga dapat mengarahkan karyawan untuk membangun kesuksesan perusahaan. Untuk mencapai keberhasilan ini perusahaan harus termotivasi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan terhadap penggunaan sumber daya, mutu produk, kepuasan pelanggan, dan lain-lain.

Balanced Scorecard merupakan salah satu alat perancangan strategi yang mampu menyatukan perspektif yang ada untuk mencapai visi yang diinginkan perusahaan. *Balanced Scorecard* atau yang dikenal sebagai kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan sisi keuangan, pelanggan proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced Scorecard* bukanlah perspektif yang tunggal tetapi saling berkaitan satu sama lain sehingga memungkinkan penerapan konsep *Balanced Scorecard* secara efektif (Wahyu Maulana, 2019). Keunggulan *Balanced Scorecard* adalah dapat memberikan ukuran yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis.

Awalnya *Balanced Scorecard* digunakan untuk meningkatkan sistem pengukuran kinerja eksekutif. Pada penggunaannya, kinerja eksekutif hanya diukur dari segi keuangan. Kemudian berkembang menjadi luas menjadi empat perspektif untuk mengukur kinerja organisasi secara utuh. Empat perspektif tersebut ialah keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Menurut (Hadi et al., 2022), *Balanced Scorecard* sebagai “*a measurement and management system that views a business unit’s performance from four perspectives: financial, customer, internal business process, and learning and growth*”. Dengan demikian, *Balanced scorecard* merupakan suatu alat pengukur kinerja perusahaan yang mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan, baik secara finansial maupun non finansial dengan menggunakan empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* yang memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang cukup komprehensif, karena selain tetap mempertimbangkan kinerja keuangan juga mempertimbangkan kinerja-kinerja non keuangan, yaitu pelanggan, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Di samping itu, *Balanced Scorecard* tidak hanya mengukur hasil akhir (*outcome*) tetapi juga mengukur aktivitas-aktivitas penentu akhir (*driver*) (Pasaribu, 2018). Setiap perusahaan khususnya Toko My Mebel seharusnya menerapkan suatu konsep penilaian kinerja yang mencakup sisi keuangan dan non keuangan. Untuk membuat sebuah perancangan strategi yang baik, diperlukan alat manajemen strategi yang mampu secara komprehensif

melihat perspektif yang ada dalam perusahaan. berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Toko My Mebel dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*.

Penelitian ini, merupakan sebuah studi kasus pada Toko My Mebel yang berlokasi di Diamond City Mall Kota Batam Kecamatan Lubuk Baja, Kabupaten Kepulauan Riau. Untuk melihat bagaimana strategi yang diterapkan berkaitan dengan pengukuran kinerja pada Toko My Mebel maka penulis menggunakan judul “**Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada Toko Furniture My Mebel Batam)**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Untuk mengukur dan menilai kinerja perusahaan diperlukan suatu sistem pengukuran kinerja yang terintegrasi dan komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepektif keuangan, perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah hasil perspektif keuangan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada Toko My Mebel ?
- b. Bagaimanakah hasil perspektif pelanggan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada Toko My Mebel ?
- c. Bagaimanakah hasil perspektif proses internal bisnis menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada Toko My Mebel ?
- d. Bagaimanakah hasil perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada Toko My Mebel ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hasil perspektif keuangan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada Toko My Mebel
2. Untuk mengetahui hasil perspektif pelanggan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada Toko My Mebel

3. Untuk mengetahui hasil perspektif proses internal bisnis menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada Toko My Mebel.
4. Untuk mengetahui hasil perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada Toko My Mebel

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Penelitian ini diharapkan memberikan sebuah referensi untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan metode *Balanced scorecard*.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan informasi khususnya dalam bidang akuntansi yang berkaitan dengan metode *Balanced scorecard*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Mengurangi atau meminimalisir faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kinerja perusahaan.
2. Memberikan masukan kepada pihak perusahaan untuk perbaikan atau tambahan sistem kerja yang diterapkan dalam perusahaan.
3. Memberikan wawasan untuk masyarakat luas.