

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PT MAJU INDONESIA

INDAH FUJA MAHARANI



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Maju Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2024

Indah Fuja Maharani
J0314201128



ABSTRAK

INDAH FUJA MAHARANI. Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Maju Indonesia. Dibimbing oleh RATIH PRATIWI.

PT Maju Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang konsultan dan penyedia jasa pelatihan. PT Maju Indonesia belum melakukan penilaian kinerja perusahaan. Tujuan dari penulisan laporan proyek akhir ini adalah memperoleh hasil pengukuran kinerja PT Maju Indonesia yang komprehensif, terukur, dan akurat dengan menerapkan metode *balanced scorecard*. Metode ini akan digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan melalui empat perspektif, yaitu: keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil analisa untuk perspektif keuangan dengan 4 indikator menunjukkan kategori cukup baik, hasil perspektif pelanggan menunjukkan kategori sangat baik, hasil perspektif bisnis internal dengan pertumbuhan pendapatan sebesar 1449% menunjukkan kategori sangat baik, serta hasil perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan interval nilai 3,57 dikategorikan sangat baik. Berdasarkan analisis data dari empat perspektif, penilaian kinerja PT Maju Indonesia secara keseluruhan menggunakan metode *balanced scorecard* menunjukkan nilai *total score* sebesar 70%. Nilai ini dikategorikan sebagai "Sangat Sehat" dalam kategori A.

Kata Kunci : Penilaian Kinerja Perusahaan, *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

INDAH FUJA MAHARANI. Analysis of Performance Measurement Using the *Balanced Scorecard* Method at PT Maju Indonesia. Supervised by RATIH PRATIWI

PT Maju Indonesia is a company engaged in consulting and training service providers. PT Maju Indonesia has not conducted a company performance assessment. The purpose of writing this final project report is to obtain comprehensive, measurable, and accurate performance measurement results of PT Maju Indonesia by applying the *balanced scorecard* method. This method will be used to measure company performance through four perspectives, namely: finance, customers, internal business, and learning and growth. The results of the analysis for the financial perspective with 4 indicators showed a good enough category, the results of the customer perspective showed a very good category, the results of the internal business perspective with revenue growth of 1449% showed a very good category, and the results of the learning and growth perspective with an interval value of 3.57 were categorized as very good. Based on data analysis from four perspectives, the overall performance assessment of PT Maju Indonesia using the *balanced scorecard* method shows a total score of 70%. This value is categorized as "Very Healthy" in the A category.

Keywords: Company Performance Assessment, *Balanced Scorecard*

Judul Proyek Akhir : Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode
Balanced Scorecard pada PT Maju Indonesia
Nama : Indah Fuja Maharani
NIM : J0314201128

@Hak cipta milik IPB University

Pembimbing:
Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.

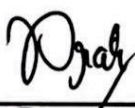
Disetujui oleh



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.
NPI 201807198706232001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003




Tanggal Ujian: 04 Juni 2024

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan proyek akhir ini dengan baik. Judul yang dipilih dalam penyusunan proyek akhir yang telah dilaksanakan sejak bulan Januari 2024 sampai bulan April 2024 ini ialah Analisis Pengukuran Kinerja menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Maju Indonesia”.

Dalam penyusunan proyek akhir ini tidak akan terlaksana tanpa adanya kerjasama dari pihak – pihak yang terlibat. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T selaku Dekan Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.
2. Ibu Ratih Pratiwi, SE, M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor dan selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan proyek akhir ini.
3. Bapak Bunaiya selaku Mentor dan *Senior Consultant* PT Maju Indonesia.
4. Bapak M. Komala Daru selaku Mentor dan *Head of MSIB* PT Maju Indonesia.
5. Ibu Yani Purnama selaku Mentor dan *Finance & Accounting Manager* PT Maju Indonesia.
6. Orang tua dan rekan – rekan yang telah mendukung penulis baik dari segi moral, material, maupun spiritual sampai selesainya proyek akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan proyek akhir ini. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang membangun agar kedepannya menjadi lebih baik dan dapat dikembangkan. Semoga proyek akhir ini bermanfaat bagi penyusun sendiri maupun bagi pembaca

Bogor, Juni 2024

Indah Fuja Maharani

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kinerja dan Pengukuran Kinerja Perusahaan	4
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	4
2.1.2 Pengertian Kinerja Perusahaan	4
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan	5
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	5
2.2.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	5
2.2.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	6
2.2.3 Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	6
2.2.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.3 Metode Analisis	9
2.3.1 Perspektif Keuangan	9
2.3.2 Perspektif Pelanggan	10
2.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	10
2.3.4 Pengertian Pengukuran Kinerja	10
III METODE	11
3.1 Gambaran Objek Penelitian	11
3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	12
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data	12
3.2.2 Teknik Analisis Data	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Perspektif Keuangan	16
4.2 Perspektif Proses Bisnis Internal	18
4.3 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	19
4.4 Perspektif Pelanggan	24
4.5 Hasil Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	25
4.6 Kesimpulan Pengukuran Kinerja Sebelum dan Setelah Menggunakan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	26
V KESIMPULAN DAN SARAN	28
5.1 Kesimpulan	28
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	37



DAFTAR TABEL

1	Tabel 1 <i>Timeline</i> Penyusunan Proyek Akhir	12
2	Tabel 2 Skor penilaian perspektif keuangan	14
3	Tabel 3 Pengukuran dan skor aspek pertumbuhan dan pembelajaran	14
4	Tabel 4 Kriteria standar penilaian	15
5	Tabel 5 Hasil <i>Net Profit Margin</i> tahun 2022 - 2023	16
6	Tabel 6 Hasil <i>Return on Assets</i> tahun 2022 - 2023	17
7	Tabel 7 Hasil <i>Return on Equity</i> tahun 2022 - 2023	17
8	Tabel 8 Hasil <i>Earning Growth</i> tahun 2022 - 2023	17
9	Tabel 9 Kesimpulan skor penilaian masing – masing indikator	18
10	Tabel 10 Pendapatan Bisnis Internal PT Maju Indonesia	19
11	Tabel 11 Pertanyaan kuesioner tentang kepuasan karyawan	20
12	Tabel 12 Jawaban Tingkat kepuasan karyawan PT Maju Indonesia	21
13	Tabel 13 Daftar mutasi karyawan PT Maju Indonesia	22
14	Tabel 14 Tingkat perputaran karyawan PT Maju Indonesia	22
15	Tabel 15 Jawaban Tingkat kemampuan informasi PT Maju Indonesia	23
16	Tabel 16 Hasil review Tingkat kepuasan pelanggan	24
17	Tabel 17 Pengukuran bobot indikator dan skor tertimbang	25
18	Tabel 18 Kesimpulan kinerja sebelum dan sesudah <i>Balanced Scorecard</i>	26

DAFTAR GAMBAR

1	Struktur Organisasi PT Maju Indonesia	11
---	---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1	Item pertanyaan komponen kepuasan karyawan	34
2	Item pertanyaan kuesioner sistem informasi	35
3	<i>Feedback form</i> kepuasan pelanggan pelatihan	36