

Konsentrasi/ bidang minat :
Internal

**SIMULASI PENGUKURAN KINERJA *BALANCE*
SCORECARD PADA KLINIK UMUM DAN
GRIYA BERSALIN HUSADA
SURABAYA**



OLEH :

ANGELA BERLIANTANIA JEWARU

3203009335

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2013

SIMULASI PENGUKURAN KINERJA *DENGAN BALANCE SCORECARD*
PADA KLINIK UMUM DAN GRIYA BERSALIN HUSADA SURABAYA

Skripsi

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Akuntansi

Oleh:

Angela Berliantania Jewaru

3203009335

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

SIMULASI PENGUKURAN KINERJA DENGAN *BALANCE SCORECARD* PADA KLINIK UMUM GRIYA

BERSALIN HUSADA SURABAYA

Oleh:

Angela Berliantania Jewaru

3203009335

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik

Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen pembimbing I,



JC. Shanti, SE., M.Si., Ak.

Tanggal : 26 September '13

Dosen pembimbing II,



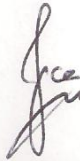
Teodora Winda M., SE., M.SI

Tanggal : 26 September '13

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Angela Berliantania Jewaru, NRP 3203009335 Telah diuji pada tanggal 11 Oktober 2013 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.


Ketua Tim Penguji :



Jesica Handoko, SE., M.Si., Ak

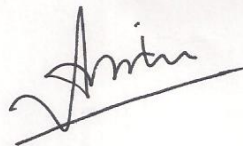
NIK: 321.01. 0512

Mengetahui,

Dekan,

Dr. Lodovicus Lasdi, MM

NIK: 321. 99. 0370

Ketua Jurusan,



Ariston Oki, SE.,MA.,Ak.,BAP

NIK: 321. 03. 0566

PERNYATAAN KEASLIAN dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Angela Berliantania Jewaru

NRP : 3203009335

Fakultas/jurusan : BISNIS/AKUNTANSI

Judul Skripsi :SIMULASI PENGUKURAN KINERJA DENGAN
BALANCE SCORECARD PADA KLINIK UMUM DAN
GRIYA BERSALIN HUSADA SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya, Apabila terbukti karya ini merupakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perputakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keasliaan dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Surabaya,

Yang menyatakan



(Angela Berliantania Jewaru)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Yesus Kristus atas karunia-Nya dan penyetaan-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maksud dan tujuan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM. , selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Ariston Oki, SE.,MA.,Ak.,BAP, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis, Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu JC. Shanti, SE.,MSi.,Ak. , selaku dosen pembimbing I yang telah banyak waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
4. Ibu Teodora Winda M,SE., MSI , selaku dosen pembimbing II atas kesabaran dan waktu yang telah diluangkan dalam memberikan bimbingan penulisan skripsi ini serta memberikan masukan kepada penulis.
5. Para dosen pendidikan semua mata kuliah yang secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Orang tua dan saudara-saudara yang ku kasihi yang telah memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Oktober 2013

Angela Berliantania Jewaru

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Kinerja	11
2.2.1. Pengertian Kinerja.	11
2.3. Pengukuran Kinerja.....	12
2.3.1. Pengertian Pengukuran Kinerja.....	12
2.3.2. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	13
2.3.3. Tujuan dalam Pengukuran Kinerja.....	14

2.3.4. Syarat-syarat dalam Pengukuran Kinerja.....	15
2.3.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	15
2.4. <i>Balance Scorecard</i>	
2.4.1. Pengertian <i>Balance Scorecard</i>	15
2.4.2. Karakteristik <i>Balance Scorecard</i>	21
2.4.3. Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	24
2.4.4. Prespektif di dalam <i>Balance Scorecard</i>	25
2.4.5. Cara Mengukur <i>Balance Scorecard</i>	30
2.4.6. Pengukuran Kinerja Dengan <i>Balance Scorecard</i> ...31	

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	33
3.2. Objek Penelitian.....	33
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6. Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
3.7. Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
4.1.1. Gambaran umum.....	40
4.1.2. Struktur Organisasi.....	40

4.1.3. Visi dan Misi.....	43
4.2. Hasil Analisis.....	44
4.2.1. Analisis Prespektif Keuangan.....	45
4.2.2. Analisis Prespektif Pelanggan.....	48
4.2.3. Analisis Prespektif Lingkungan Bisnis.....	53
4.2.4. Analisis Prespektif <i>Employees and Organization Capacity</i>	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Keterbatasan penelitian.....	63
5.3. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

SIMULASI PENGUKURAN KINERJA DENGAN *BALANCE SCORECARD* PADA KLINIK UMUM DAN GRIYA BERSALIN HUSADA SURABAYA

ABSTRAK

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan karena pengukuran kinerja merupakan usaha memetakan strategi ke dalam tindakan pencapaian target tertentu. Hal ini mendorong Kaplan dan Norton untuk merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja, tetapi juga kinerja non keuangan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui perancangan *Balanced Scorecard* sebagai alat bantu untuk pengukuran kinerja di Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya.

Penelitian berupa studi kasus, yaitu metode pengumpulan data dengan mengambil beberapa elemen dan kemudian masing-masing elemen tersebut diteliti, kesimpulan yang ditarik hanya berlaku untuk elemen-elemen yang diteliti saja. Penelitian dilakukan pada Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya dengan data berupa elemen-elemen yang menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja, dengan metode *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian diketahui bahwa persentase kinerja yang dicapai oleh Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya melalui pendekatan *balanced scorecard* sebesar 70%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Bersalin Griya Husada Surabaya secara keseluruhan mempunyai kinerja yang baik.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, pengukuran kinerja, klinik umum.