

ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI
ALAT PENGUKUR KINERJA PADA
BANK MP DI SURABAYA



OLEH:
MELDY TIFFANY DUSIA
3203010065

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

**ANALISIS *BALANCED SCORECARD*
SEBAGAI ALAT PENGUKUR
KINERJA PADA BANK MP
DI SURABAYA**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
MELDY TIFFANY DUSIA
3203010065

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meldy Tiffany Dusia

NRP : 3203010065

Judul Skripsi : Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Bank MP Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini ASLI karya tulis saya. Jika terbukti karya ini merupakan plagiarisme, 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* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 12 Februari 2015

Yang menyatakan



(Meldy Tiffany Dusia)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS *BALANCED SCORECARD*
SEBAGAI ALAT PENGUKUR
KINERJA PADA BANK MP
DI SURABAYA**

OLEH:

MELDY TIFFANY DUSIA

3203010065

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



Jesica Handoko,

SE., M.Si., Ak.

Tanggal: 6 Januari 2015

Pembimbing II,



Rr. Puruwita Wardani,


SE., MA., Ak., CA.

Tanggal: 8 Januari 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Meldy Tiffany Dusia NRP 3203010065
Telah diuji pada tanggal 19 Januari 2015 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji.

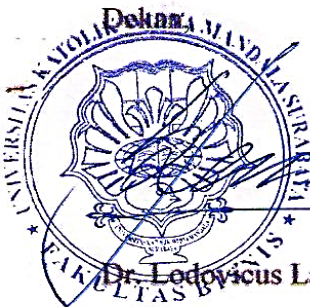
Ketua Tim Penguji:



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

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.

NIK 321.99.0370



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

NIK 321.03.0566

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan anugrah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukur Kinerja Pada Bank MP Di Surabaya. Skripsi ini merupakan salah satu persyarat kelulusan guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus pada semua pihak yang telah mau membantu, membimbing, dan memberikan semangat agar penelitian ini dapat diselesaikan, yaitu kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki Esa, SE., MA., BAP., Ak., CA. sebagai Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Jesica Handoko, SE., M.Si., Ak, sebagai Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta memberikan bimbingan, pengarahan, saran, nasehat-nasehat yang bermanfaat dalam proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir penelitian ini.
4. Rr. Puruwita Wardani, SE., MA., Ak., CA. sebagai Dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta memberikan bimbingan, pengarahan, saran, nasehat-

nasehat yang bermanfaat dalam proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir penelitian ini.

5. Seluruh staf pengajar pada Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas bantuan dalam membimbing peneliti baik dalam perkuliahan maupun di luar perkuliahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Pihak manajemen Bank MP yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan informasi dan data yang diperlukan penulis.
7. Keluarga peneliti yang selalu memberikan semangat, mendoakan, dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian.
8. Para teman dan sahabat peneliti yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam berbagai bentuk, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kelemahan. Oleh karena peneliti bersedia menerima kritik dan saran yang bermanfaat untuk memperbaiki penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi segala pihak yang berkepentingan.

Surabaya, November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	10
2.3. Rerangka Berpikir	35
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	39

3.2. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.3. Metode Pengumpulan Data	40
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel...	41
3.5. Definisi Operasional Variabel	41
3.6. Metode Analisis Data.....	45
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Perusahaan	46
4.2. Data.....	52
4.3. Penilaian Kinerja Berdasarkan Empat Perspektif dari BSC	56
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Keterbatasan.....	68
5.3. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Rasio yang Digunakan Dalam Perspektif Keuangan Bank MP Pusat	52
Tabel 4.2 Rasio yang Digunakan Dalam Perspektif Keuangan Bank MP	52
Tabel 4.3 Data Demografi Nasabah.....	54
Tabel 4.4 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Pelanggan	54
Tabel 4.5 Retensi Nasabah Dalam Perspektif Pelanggan.....	55
Tabel 4.6 Akuisisi Nasabah Dalam Perspektif Pelanggan	55
Tabel 4.7 Keluhan Dalam Perspektif Proses Internal Bisnis	56
Tabel 4.8 Inovasi Dalam Perspektif Proses Internal Bisnis.....	56
Tabel 4.9 Data Demografi Karyawan Bank MP.....	57
Tabel 4.10 Kepuasan Karyawan Dalam Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	58
Tabel 4.11 Produktivitas Karyawan Dalam Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank MP	47
Gambar 4.2 Hasil Penilaian Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Nasabah
- Lampiran 2. Kuisisioner Kepuasan Karyawan
- Lampiran 3. Hasil Kuisisioner Nasabah Bank MP
- Lampiran 4. Hasil Kuisisioner Karyawan Bank MP

ABSTRACT

Intense competition in between a company making banks must have the data on a source of regarding the development of the proper bank so that it can increase the competitiveness of a sustainable way. The existence of foreign banks operating in Indonesia have to get more attention to be able to compete in obtaining the trust of customers .In this regard there is a need for a design a system of management that can be strategies, strategy planning system , and programs established description of strategy in the form of vision and mission of trying to achieve. Management systems in the bank management do with the functioning of planning and monitoring the result that achieved in the bank .The function of planning proper and supported by the presence of the supervisory function would have an impact on the performance of that is achieved by a bank .To be able to evaluate how big bank success in managing its business , then needs to be done the measurement of the performance of the banks.

Keywords: balance scorecard, financial perspective, customer perspective, internal business perspective, learning and improvement perspective.