


STRATEGIC MANAGEMENT

 DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	
Tanggal	4 - DEC 2006
Inventarisasi	2/25/EA/Hd.12/2006
Identifikasi	Rf 650.4012 FER 06
Selanjutnya	

 DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	
--	--

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA
BENGKEL AHASS 363 SUKSES MOTOR
TEMANGGUNG
DENGAN *BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Ekonomi (S1) Pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya
Yogyakarta



Disusun Oleh :
Ferley Antonio
NPM : 01 04 13055

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
MEI, 2006



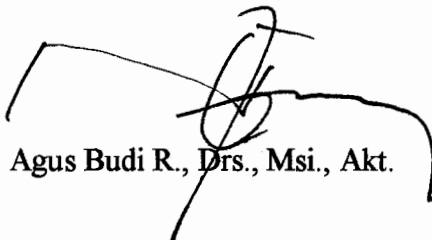
SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA
BENGKEL AHASS 363 SUKSES MOTOR
TEMANGGUNG
DENGAN *BALANCED SCORECARD***

**Disusun Oleh :
Ferley Antonio
NPM : 01 04 13055**

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama


Agus Budi R., Drs., Msi., Akt.

Tanggal : 11 Mei 2006

SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA
BENGKEL AHASS 363 SUKSES MOTOR
TEMANGGUNG
DENGAN *BALANCED SCORECARD***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

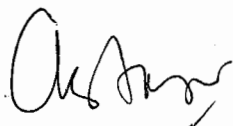
Ferley Antonio

NPM : 01 04 13055

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 13 Juni 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

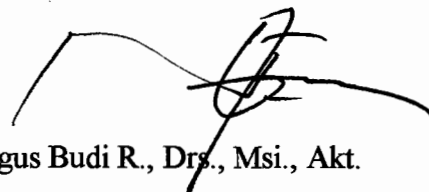


Anastasia Susty, Dra., MS., Akt.

Anggota Panitia Penguji



Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt.

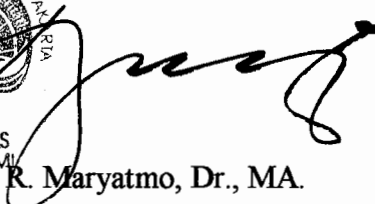


Agus Budi R., Drs., Msi., Akt.

Yogyakarta, 13 Juni 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



R. Maryatmo, Dr., MA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA
BENGKEL AHASS 363 SUKSES MOTOR
TEMANGGUNG
DENGAN *BALANCED SCORECARD***

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Mei 2006

Yang menyatakan


Ferley Antonio

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Bapa Yang Baik dan Yesus Kristus Tuhan yang ada di surga atas segala berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengukuran Kinerja Pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung dengan *Balanced Scorecard*”.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya doa, saran, semangat, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala rasa syukur dan kerendahan hati, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Agus Budi selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran-saran selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dekan, Staf dan seluruh Dosen di fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh kuliah.
3. Bapak Toto Hariyanto, selaku pimpinan Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung atas izin serta segala bantuan yang diberikan sehingga penelitian untuk penulis skripsi dapat berjalan dengan baik.
4. Para pelanggan Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung atas kesediaannya meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner.
5. Papi, Mami dan My Big Brother Felix yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta dorongan baik secara moril maupun material.

6. My Huuunnneeee...., yang setiap hari mencreweti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, thanx's babe without you I can't do this job !
7. My pren, Demp dan Si Kuper buat dukungan doa dan motivasinya.
8. The Conqueror's Family : Babe Hover, Pak Ugank, Denmag, Salim, Ferry, Pepenk, Glenardo, Simon, Dodo, Bro Andy, Jang-Jang, My Big Brother Felix, Andrew, Hendry yang tak pernah berhenti memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, thanx's for all, JB!
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

God Bless You guys...!

Yogyakarta, 10 Mei 2006

Penulis

*“Tidak ada yang mustahil untuk dikerjakan,
yang membuat hal itu mustahil adalah diri
kita sendiri yang membatasinya.....!”*





**Kupersembahkan untuk :
my DAD,pap,mom and bro**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO / PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Metode Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	14

**BAB II *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKUR
KINERJA ORGANISASI**

A. Pengukuran Kinerja	16
1. Pengukuran Kinerja Keuangan.....	18
2. Pengukuran Kinerja Non Keuangan	22
B. <i>Balanced Scorecard</i>	25
1. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	27
2. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	29
3. Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	32
3.1. Perspektif Keuangan	32
3.2. Perspektif Pelanggan	36
3.3. Perspektif proses Internal Bisnis	39
3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	42
4. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> dalam Pengukuran Kinerja	44
5. Keunggulan dan Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	45
C. Hubungan Sebab-Akibat dalam <i>Balanced Scorecard</i>	46
D. Ikhtisar Bahasan	48

BAB III BENGKEL AHASS 363 SUKSES MOTOR TEMANGGUNG

A. Sejarah Singkat Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung	50
B. Visi dan Misi Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung	50

1. Visi Bengkel AHASS 363 Sukses Motor	
Temanggung	51
2. Misi Bengkel AHASS 363 Sukses Motor	
Temanggung	51
C. Pemilihan Lokasi Bengkel AHASS 363 Sukses Motor	
Temanggung	52
D. Perkembangan Bengkel AHASS 363 Sukses Motor	
Temanggung	52
E. Fasilitas Servis Bengkel AHASS 363 Sukses Motor	
Temanggung	53
F. Jasa Servis yang Ditawarkan Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung	55
G. Tugas dan Tanggung Jawab Pemilik dan Karyawan Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung	56
H. Struktur Organisasi Bengkel AHASS 363 Sukses Motor	
Temanggung	59
I. Jumlah Karyawan Bengkel AHASS 363 Sukses Motor	
Temanggung	59

BAB IV	ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA BENGKEL AHASS 363 SUKSES MOTOR TEMANGGUNG DENGAN <i>BALANCED SCORECARD</i>	
	A. Mengevaluasi kondisi-kondisi perusahaan yang mendukung untuk diterapkannya <i>Balanced Scorecard</i> sebagai pendekatan penilaian kinerja	60
	B. Analisis Pengukuran Kinerja Pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung dengan <i>Balanced Scorecard</i>	71
	1. Perspektif Keuangan	71
	2. Perspektif Pelanggan	74
	3. Perspektif Proses Internal Bisnis	77
	4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	79
	C. Hasil dari Analisis Pengukuran Kinerja Pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung	83
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	86
	B. Saran	89
REFERENSI	xvi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kerangka Kerja Penilaian Kinerja Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Dengan Menggunakan Balanced Scorecard.....	13
Tabel 4.1	Critical Success Factors Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung.....	67
Tabel 4.2	Perhitungan Rasio Profitabilitas	72
Tabel 4.3	Perhitungan <i>Equipment Yield</i>	73
Tabel 4.4	Tingkat persentase pelanggan Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung yang kembali	74
Tabel 4.5	Jumlah pelanggan baru Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung	75
Tabel 4.6	Laporan tingkat persentase pelanggan yang komplain	76
Tabel 4.7	Data peralatan mekanik modern dan fasilitas ruang tunggu pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung	78
Tabel 4.8	Perhitungan Tingkat Perputaran Karyawan.....	80
Tabel 4.9	Persentase Karyawan yang Terdidik dan Terlatih	82
Tabel 4.10	Rasio perbandingan jumlah jasa servis dengan jam kerja karyawan	83
Tabel 4.11	Hasil Kesimpulan Penilaian Kinerja Pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung Dengan Balanced Scorecard.....	84
Tabel 5.1	Kesimpulan Penilaian Kinerja Pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung Dengan Balanced Scorecard.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Balanced Scorecard</i> sebagai suatu kerangka tindakan strategis	31
Gambar 2.2	Hubungan Sebab Akibat dalam <i>Balanced Scorecard</i>	47
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung	59

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA BENGKEL
AHASS 363 SUKSES MOTOR TEMANGGUNG DENGAN
BALANCED SCORECARD**

Disusun Oleh :

Ferley Antonio

NPM : : 01 04 13055

Pembimbing Utama

Agus Budi R., Drs., Msi., Akt.

INTISARI

Penilaian kinerja merupakan hal penting bagi perusahaan. Agar perusahaan memiliki keunggulan untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat, kinerja yang digunakan harus menyeimbangkan aspek keuangan dan aspek non keuangan. Untuk itu diperlukan konsep Balanced Scorecard, yang mengukur kinerja organisasi dari empat perspektif : keuangan, pelanggan, proses internal bisnis dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana pengukuran kinerja dengan menggunakan Balanced Scorecard dapat diterapkan pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung.

Kata Kunci : Balanced Scorecard