
 UNIVERSITAS AIRLANGGA Jember	PERMOHONAN TANGKAPAN DOKUMEN 12 DEC 2006
Referensi	191/1ES P/Hd.12/2006
Referensi	Rf 658.4012 1ST 06
Salah satu	

 UNIVERSITAS AIRLANGGA Jember	UNIVERSITAS AIRLANGGA FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
--	--

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD
PADA PT. KARYA MULIA LOKA PERSADA
CABANG YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

**ISTAMNDARU TUNJUNG WIDIASMO
NPM : 96 04 09157**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
APRIL, 2006**

SKRIPSI

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
PADA PT. KARYA MULIA LOKA PERSADA
CABANG YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

ISTAMNDARU TUNJUNG WIDISAMO

NPM 063100157

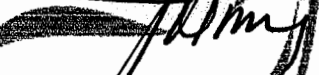
Telah dipertahankan pada tanggal 10 April 2006 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.


SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


I Putu Sugiarta Sanjaya, SE., M.Si.

Anggota Panitia Penguji


HY Sriwidodo, Drs., M.L., Akt

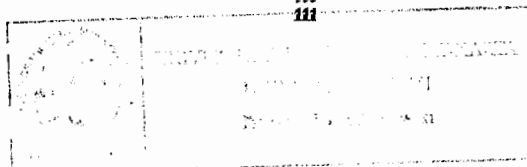

Anastasia Gusti Ambariani, Dra., M.Si., Akt

Yogyakarta,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta




Dr. R. Maryatmo, M.A.

FAKULTAS
EKONOMI



PERYATAAN

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


**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
PADA PT. KARYA MULIA LOKA PERSADA
CABANG YOGYAKARTA**

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 dalam catatan perut/ catatan kaki/ daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yogyakarta, 2 May 2006

Yang Menyatakan


Istamndaru Tunjung Widiasmo

KATA PENGANTAR

Dengan nama ALLAH yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang,

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH yang Maha Fattaah karena Rahmat dan Anugrah-Nya penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA PT. KARYA MULIA LOKA PERSADA CABANG YOGYAKARTA dengan lancar dan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Akuntansi Falkutas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan peran serta dari berbagai pihak, tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu perkenankan penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak HY. Sriwidodo, Drs ., MM. Akt, selaku Pembimbing Utama dalam penulisan Skripsi ini.
2. Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Seluruh Dosen Falkutas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Wiwith, selaku Kepala cabang PT. Karya Mulia Loka Persada cabang Yogyakarta, yang telah bersedia melungkan waktu untuk wawancara, berdiskusi, sumbang pikiran, dan mengijinkan penulis untuk meneliti di perusahaan ini.

5. Seluruh rekan-rekan karyawan dan staf PT. Karya Mulia Loka Persada cabang Yogyakarta yang telah memberikan banyak informasi dan kerjasama sehingga penulisan ini dapat terlengkapai.
6. Papa dan Mama yang ku-cinta yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dan membantu dalam segala hal kepada penulis sepanjang waktu.
7. Bapak Pranoto, atas segala Saran, Dukungan, dan Doanya.
8. Adik-adik ku yang telah memberikan semangat dalam masa penulisan skripsi ini.
9. Robert S. Kaplan dan David P. Norton yang telah mengemukakan *Balanced Scorecard* sebagai suatu konsep *strategic management system*.
10. Seluruh sahabat dan teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan hati terbuka bersedia menerima kritik dan saran yang sifatnya membantu untuk kebenaran dan kebaikan skripsi ini. Dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan pembaca semua.

Yogyakarta, 5 Mei 2005.

Penulis

Istamndaru Tunjung Widiasmo

MOTTO

“DOA IBU BAPAK KUNCI PEMBUKA SUKSES”

(Istamndaru Tunjung Widiasmo)

“ Hidup adalah Jati Diri, Cinta, Seni, dan Perjuangan

(Istamndaru Tunjung Widiasmo)

“Mardhi Santosaning Budi”

(Pranoto. BA.)

“Professional, Power, Money, Good Luck“

(Nus Subagjono. MW. Drs,. TT.)

Jiwa, Mental, dan Semangat Seorang Samurai

(Matsumura Ken)

Fokus dan Tidak Mudah Menyerah pada Sesuatu yang diyakini Berhasil

(Tanawan Bamrungsuk)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini ku persembahkan kepada :

1. Bapak Edi Suparto dan Ibu Ratna Widiastuti tercinta yang telah memberikan “segalanya” kepada ku. yang tak bosan-bosannya memberikan motivasi dan doa slalu untuk keberhasilan, kesuksesan, kebahagiaan putranya. skripsi ini tak akan selesai tanpa restumu, Terima Kasih Papa, Terima Kasih Mama.
2. Adik-adikku tersayang Pradityo Hagung Sulaksono, Nuwed Sandyas Partakusuma, Ditta Novita Astuti Kusuma, Agusti Sendi Astuti Kusuma. Yang juga telah memberikan dukungan dan kritikan yang membangun untuk cepat menyelesaikan karya ini. Aku mau kamu sukses semua.
3. Bapak Pranoto, BA., yang memberikan bimbingan selama belajar MSB, memberikan saran, dukungan, dan doanya, Terima kasih atas waktu untuk kita saling mendiskusikan banyak hal tentang hidup. Mohon doa restu juga pak Pran.

4. Bapak HY. Sri Widodo, Drs MM. Akt, terima kasih atas waktu, kesempatan, dukungan, saran, kritik, selama penulisan dan penyusunan skripsi ini
5. Seluruh dosen fakultas ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Mbak Wiwith dan Seluruh karyawan PT. Karya Mulia Loka Persada Yogyakarta
7. Bapak Nus Subagjono dan keluarga terima kasih atas kebersamaannya selama ini “ Ide, Inovasi, Pengalaman, Perjuangan “ Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta Sukses pak Nus
8. Mas Dody “Mitsui “ dan semua keluarga
9. Mas Mansen Aritonang dan keluarga di Jakarta.
10. Mr. Matsumura Ken (Japan) dan Keluarga. “Arigato Gozaimasu” atas Ilmu, Nasehat, dan Kesempatan.
11. Tanawan Bamrungsuk (Thailand) “Kid Thung Khun Khopun Kharp” atas dukungan dan kerjasamanya selama ini dan dimasa yang akan datang.
12. Semua Sahabat, Yulius “Allways Germany” Arianto, Rinto “Scooter & Ducth “AP , Ari “Betta “Dwi Putranto, Maria “Food “ Deniati, Elco “Monto” Puzze (Holland), All member “Genk Bozok” 2005 yang ceria dan kreatif, Pujopono “Contoh” Morandi (Swisszerland).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Perumusan Masalah	9
3. Batasan Masalah	9
4. Tujuan Penelitian	10
5. Manfaat Penelitian	10
6. Metodologi Penelitian	11
7. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1. Definisi Kinerja	16
2.2. Definisi Pengukuran Kinerja	17
2.3. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	18

2.4. Proses Pengukuran Kinerja	20
2.5. Pemilihan Ukuran yang Tepat	21
2.6. Pengukuran Kinerja Finansial	22
2.7. Pengukuran Kinerja Non Finansial	24
2.8. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.8.1. Prespektif Finansial	26
2.8.2. Prespektif Pelanggan	31
2.8.3. Prespektif Proses Bisnis Internal	35
2.8.4. Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	39
2.9. Terminologi Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	43
2.10. Keunggulan dan Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	47
2.11. Analisis SWOT	49
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	51
3.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	51
3.2. Lokasi Perusahaan	53
3.3. Struktur Organisasi	54
3.4. Visi, Misi, Sasaran, dan Tujuan Perusahaan	58
3.4.1. Visi PT. KaryaMulia Loka Persada Yogyakarta	58
3.4.2. Misi PT. KaryaMulia Loka Persada Yogyakarta	58
3.4.3. Sasaran PT. KaryaMulia Loka Persada Yogyakarta	59
3.4.4. Tujuan PT. KaryaMulia Loka Persada Yogyakarta	60
3.5. Strategi PT. KaryaMulia Loka Persada Yogyakarta	61
3.6. Kegiatan Bisnis PT. KaryaMulia Loka Persada Yogyakarta ...	62

3.7. Mekanisme Kerja PT. KaryaMulia Loka Persada Yogyakarta..	63
3.8. Data Internal PT. KaryaMulia Loka Persada Yogyakarta ...	65
3.9. Manfaat Freight Forwader bagi Eksporter	69
3.10. Sistem Container	71
3.10.1. Container	71
3.10.2. Keuntungan menggunakan Container	73
3.11. Dokumen Ekspor dan Impor	74
BAB IV ANALISIS DATA	79
4.1. Scorecard PT. Karya Mulia Loka Persada Yogyakarta	79
4.2. Prespektif Finansial	89
4.3. Prespektif Pelanggan	95
4.4. Prespektif Proses Bisnis Internal	98
4.5. Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	106
4.6. Hasil Penilaian Kinerja PT. Karya Mulia Loka Persada	114
BAB V KESIMPULAN	121
5. Kesimpulan	121
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II.1. Ketertarikan Hubungan Sebab – Akibat dalam Prespektif Finansial
2. Gambar II.2. Ketertarikan Hubungan Sebab – Akibat dalam Prespektif Pelanggan
3. Gambar II.3. Model Rantai Nilai Prespektif Proses Bisnis Internal
4. Gambar II.4. Ketertarikan Hubungan Sebab – Akibat dalam Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
5. Gambar II.5. langkah-langkah Perumusan Strategi.

DAFTAR TABEL

Tabel Data Internal Perusahaan Bab III

1. Tabel 3.1. Realisasi Penjualan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
2. Tabel 3.2. Rasio NPM dan ROI PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
3. Tabel 3.3. Jumlah Pelanggan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
4. Tabel 3.4. Cycle Efectiveness PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
5. Tabel 3.5. Service Error PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
6. Tabel 3.6. Jumlah Keluhan Pelanggan KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
7. Tabel 3.7. Jumlah Karyawan mengikuti pendidikan dan pelatihan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
8. Tabel 3.8. Rasio NPM dan ROI PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
9. Tabel 3.2. Tingkat Pendidikan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003

DAFTAR TABEL

Tabel Analisis Data Perusahaan Bab IV :

1. Tabel Scorecard PT. Karya Mulia Loka Persada cabang Yogyakarta
2. Tabel 4.2.1. Realisasi Penjualan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
3. Tabel 4.2.2. Kinerja Keuangan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
4. Tabel 4.3. Mempertahankan dan Mendapatkan Pelanggan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
5. Tabel 4.4.1. Cycle Efectiveness Pembuatan Dokumen PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
6. Tabel 4.4.2. Cycle Efectiveness Packing PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
7. Tabel 4.4.3. Service Error Rate Pembuatan Dokumen PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
8. Tabel 4.4.4. Service Error Rate Packing PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
9. Tabel 4.4.5. Jumlah Keluhan Pelanggan KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
10. Tabel 4.5.1. Tingkat Pendidikan Pelatihan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
11. Tabel 4.5.2. Jumlah Pelatihan Karyawan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
12. Tabel 4.5.3. Replacement Karyawan PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
13. Tabel Produktifitas Pemasaran PT. KMLPY Tahun 2001. 2002, 2003
14. Tabel Laporan Scorecard PT. Karya Mulia Loka Persada cabang Yogyakarta