

**PENERAPAN ALAT PENGUKURAN KINERJA  
BERDASARKAN BALANCED SCORECARD YANG  
MENUJANG CRITICAL SUCCESS FACTORS  
(STUDI KASUS PADA PT. X SURABAYA)**

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI

10 K  
A 83/05  
PFI  
P.



DIAJUKAN OLEH :

ERI PRILLITANTI R  
NO. POKOK: 040123984-F

KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN ALAT PENGUKURAN KINERJA**  
**BERDASARKAN BALANCED SCORECARD YANG**  
**MENUNJANG CRITICAL SUCCESS FACTORS**  
**(STUDI KASUS PADA PT. X SURABAYA)**

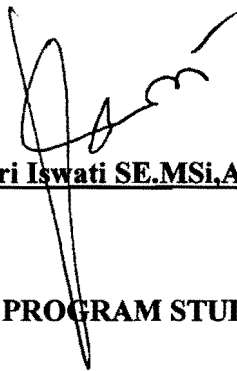
**DIAJUKAN OLEH :**

**ERY PRILLITANTI R**

**No. Pokok : 040123984-E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**

  
**Dr. Hj. Sri Iswati SE,MSi,Ak**

**TANGGAL** 31-8-09 .....

**KETUA PROGRAM STUDI,**

  
**Drs M. Suyunus .MAFIS, Ak**

**TANGGAL** 31-8-09 .....

## ABSTRAK

Persaingan abad industri telah bergeser pada persaingan abad informasi. Di dalam abad informasi perusahaan tidak dapat lagi menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan hanya dengan menerapkan teknologi baru ke dalam aktiva fisik secara cepat atau hanya dengan menerapkan secara baik manajemen aktiva dan kewajiban finansial. Untuk mencapai keberhasilan kompetitif, lingkungan abad informasi mensyaratkan adanya kemampuan baru yang harus dimiliki oleh perusahaan manufaktur atau jasa.

Saat ini pengukuran kinerja secara finansial tidaklah cukup mencerminkan kinerja organisasi sesungguhnya, sehingga dikembangkan suatu konsep *Balanced Scorecard*. Konsep *Balanced Scorecard* mengukur kinerja suatu organisasi dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan (*financial*), perspektif pelanggan (*customer*), perspektif proses bisnis (*internal' bisnis*), perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (*learning and growth*). Konsep *Balanced Scorecard* ini pada dasarnya merupakan penerjemahan strategi dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam jangka panjang, yang kemudian diukur dan dimonitor secara berkelanjutan.

*Balanced Scorecard* menekankan bahwa semua ukuran *finansial* dan *nonfinansial* harus menjadi bagian sistem harus menjadi bagian sistem informasi untuk para pekerja di semua tingkat perusahaan. Tujuan dan ukuran dalam *Balanced Scorecard* lebih dari sekedar sekumpulan ukuran kinerja *finansial* dan *nonfinansial* khusus, semua tujuan dan ukuran ini diturunkan dari suatu proses atas ke bawah (*top down*) yang digerakkan oleh misi dan strategi unit bisnis.

Sesuai dengan *research question*, tujuan penelitian serta jenis ilmu pengetahuan yang ingin dihasilkan, maka penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan kualitatif (*alternative / narutalistic*). Jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder perusahaan. Data yang diperoleh dianalisis, dan kemudian dibandingkan dengan hasil studi keputakaan yang telah disusun dalam pengembangan teori.

*Balanced Scorecard* merupakan bentuk framework yang sesuai dengan keadaan PT. X Surabaya karena proses kerja yang selama ini dilakukan oleh PT. X Surabaya sudah cukup rapi sehingga akan sangat mudah untuk menyusun konsep *Balanced Scorecard* dalam rangka mengimplementasikan strategi PT. X Surabaya.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, finansial, non finansial, customer, learning and growth, internal bisnis, top down, research question, alternative, naturalistic