

ANALISIS PENILAIAN KINERJA BERBASIS *BALANCED SCORECARD*
PADA PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS GRESIK

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Penyelesaian
Program Pendidikan Studi Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh :

RAFIQAH ALFANI

2010310340

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014

ANALISIS PENILAIAN KINERJA BERBASIS *BALANCED SCORECARD*
PADA PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS GRESIK

Diajukan oleh:

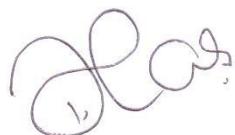
RAFIQAH ALFANI

2010310340

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Dra. Rovilla El Maghfiroh, M.Si., Ak.

S K R I P S I

ANALISIS PENILAIAN KINERJA BERBASIS *BALANCED SCORECARD* PADA PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS GRESIK

Disusun oleh :

RAFIQAH ALFANI

2010310340

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 19 Februari 2014

Tim Penguji

Ketua : (Nurmala Ahmar, S.E., M.Si., Ak.)

Sekretaris : (Dra. Rovilla El Maghfiroh, M.Si.,Ak.)

Anggota : (Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak, MM)

PENGESAHAN SKRIPSI

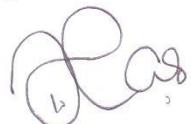
Nama : Rafiqah Alfani
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 31 Agustus 1991
N.I.M : 2010310340
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
J u d u l : Analisis Penilaian Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* pada PT Petrokopindo Cipta Selaras
Gresik

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,
Tanggal :

(Supriyati, SE., M.Si., Ak.)

Dosen Pembimbing,
Tanggal :



(Dra. Rovilla El Maghfiroh, M.Si.,Ak.)



My Inspiration

Sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan.

(Al - Insyirah ayat 6)

*“Banyak kegagalan dalam hidup ini
dikarenakan orang-orang tidak menyadari
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan
saat mereka menyerah”*

Bersyukur itu tak berhenti pada menerima apa
adanya saja, namun terutama bekerja keras
untuk mengadakan yang terbaik.

(Mario Teguh)

MY FATHER'S
TREASURE

kasih sayang yang selalu diberikan dari kecil
dewasa kini, doa semangat, dan
kemotivasi yang selalu diberikan. Kalian
semua memberikan motivasi supaya aku bisa
berhasil dalam studi dengan baik. Bapak dan Ibu
yang selalu berikan semangat dan bantuan
ketika aku mengalami kesulitan hingga akhirnya
aku dapat skripsi ini. Akhirnya terimakasih Pak Buk :*

★MY LOVELY BROTHERS AND SISTERS★

Buat saudara laki-laki Mas Firda dan Adek Farich terima kasih sudah menjadi saudara yang baik meskipun sedikit menjengkelkan. Dan buat saudara perempuan yang cantik-cantik Mbak Riri, Mbak Kiki, dan Mbak Era terimasih sudah memberikan inspirasi buat adekmu ini, ya meskipun sering bertengkar di rumah hehehe. Terutama Mbak kiki yang telah membantu adekmu ini dalam mencari data di perusahaan.

❖PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS GRESIK❖

Terima kasih PT Petrokopindo Cipta Selaras yang telah senantiasa membantu saya dalam memberikan data dan mengijinkan saya untuk melakukan wawancara dengan Bapak Muhajir Afif, SE, M.Ak selaku General Manajer Perusahaan.

✿ MY BELOVED BOYFRIEND ✿

Achmad Wahyu Kurniawan, yah begitulah namanya.

Yang biasa aku panggil MAMAT. Terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk aku dan selalu memberikan dukungan. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayangnya, terima kasih selalu hibur aku sampai aku tersenyum dan tertawa karna tingkah lucu dan anehmu,
I LOVE YOU ^_^

❖ BENTOER'S FRIENDS ❖

Kehadiran mereka telah membuat hidupku lebih berwarna. Terima kasih teman-teman bento yang selalu sekelas bareng, selalu menyempatkan waktu buat kumpul dan nongkrong bareng. Terima kasih buat Dewi Sri Kistini (Sri), Dewi Monika Matuan (Monik), Anissa Paresty (Anis), Rinda Valentina, Hendra Catur Utama (Blue), Puspita Danastri (Pus), Didin Ambris Diknawati, dan Putri Nande Ariesty, dan Erky Raharja.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas semua Karunia dan rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PENILAIAN KINERJA BERBASIS *BALANCED SCORECARD* PADA PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS GRESIK” sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan studi Strata Satu Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya. Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan melelahkan, akhirnya penulis dapat memahami betapa penting arti sebuah pengorbanan dan doa demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi.,MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Supriyati, S.E.,M.Si,Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi.
3. Dra. Rovilla El Maghfiroh, M.Si.,Ak selaku Dosen Pembimbing.
4. Ibu Laila Saleh Martha, S.Psi.,M.MT selaku Wali Dosen di STIE Perbanas Surabaya.
5. Semua Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang sudah diberikan.
6. Pihak PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data.
7. Orang tua, saudara, dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Surabaya, Maret 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 <i>Expectacy Theory</i> (Teori Harapan/Teori Motivasi)	9
2.2.2 Teori Kualitas.....	10
2.2.3 Pengertian Penilaian Kinerja.....	12
2.2.4 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja	13
2.2.5 Penilaian Kinerja Dengan Sistem Tradisional	16
2.2.6 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.2.7 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.2.8 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.2.9 Hambatan Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	23
2.2.10 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.2.11 Visi, Misi, dan Strategi	32
2.3 Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Rancangan Penelitian	41
3.2 Unit Analisis	41
3.3 Proposisi Penelitian	42
3.4 Keterkaitan Data Dengan Proposisi	43
3.5 Kriteria Dalam Menginterpretasi Temuan	44
3.6 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	47

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2 Lokasi Perusahaan	50
4.1.3 Gambaran Produk Jasa.....	50
4.1.4 Gambaran Tenaga Kerja Perusahaan	52
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	54
4.2 Analisis Data.....	55
4.2.1 Analisis deskriptif	55
4.2.2 Analisis Penilaian Kinerja Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> pada PT Petrokopindo Cipta Selaras	58
4.2.3 Pembahasan	70
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Saran	80

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Penjabaran Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi dalam Keempat Perpektif <i>Balanced Scorecard</i>	57
Tabel 4.2 Ukuran Kinerja dari Keempat Perspektif dan Target pada PT Petrokopindo Cipta Selaras	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Keterkaitan Hubungan Sebab – Akibat dalam Perspektif Keuangan	26
Gambar 2.2 Model Rantai Nilai dari Perspektif Pelanggan dalam <i>Balanced Scorecard</i>	28
Gambar 2.3 Model Rantai Nilai Generik	29
Gambar 2.4 Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	32
Gambar 2.5 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis	38
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	54
Gambar 4.2 Analisis Ukuran Kinerja Dari Keempat Perspektif dan Target pada PT Petrokopindo Cipta Selaras	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Surat Keterangan dari Perusahaan

ANALYSIS OF BALANCED SCORECARD BASED ON PERFORMANCE ASSESSMENT IN PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS GRESIK

ABSTRACT

This study uses object PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik engaged services and is one of the companies in the PT Petrokimia Group. The purpose of this research is to analysis of Balanced Scorecard on performance assessment by using the four perspectives measurement are : financial perspective, customer perspective, internal business processes perspective, and learning and growth perspective.

This study is a case study using qualitative method and descriptive analysis. The data used in this study is primary data, obtained directly through interviews, observations, and discussion. The unit of analysis is the informant of PT Petrokopindo Cipta Selaras and various other data sources related to the design of the Balanced Scorecard.

From the results of the study entitled “Analysis Of Balanced Scorecard Based On Performance Assessment In PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik” and the test result that services likes heavy equipment, projects workshops, general trade, commerce and bagging has been reached target, but in land transport and sea transport has not been reach target. PT Petrokopindo Cipta Selaras can use the balanced scorecard as a strategic management system for managing long-term strategy. With changes in performance measurement system, it is expected the company will be able to create efficiency and effectiveness of work and also balanced with the satisfaction of all employees and customers.

Keywords : Balanced Scorecard, Performance Assessment, and Four Perspectives