

**ANALISIS KINERJA PT BABATAN KUSUMA JAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD***



**Oleh:**

**MEGA PUSPITA SARY**

**NPM: 18.1.01.10905**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2022**

**ANALISIS KINERJA PT BABATAN KUSUMA JAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD***



**Oleh:**

**MEGA PUSPITA SARY**

**NPM: 18.1.01.10905**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2022**

**ANALISIS KINERJA PT BABATAN KUSUMA JAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD***

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Keuangan**



**Oleh:**

**MEGA PUSPITA SARY**

**NPM: 18.1.01.10905**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2022**

**ANALISIS KINERJA PT BABATAN KUSUMA JAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD***

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**MEGA PUSPITA SARY**

**NPM : 18.1.01.10905**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 25 Februari 2022**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Anggota: 1. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.**

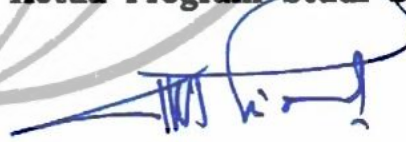
**2. Dra. Endah Sulistyowati, M.S.A., Ak., CA.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **MEGA PUSPITA SARY**

N.P.M : **18.1.01.10905**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **ANALISIS KINERJA PT BABATAN KUSUMA JAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD***

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Februari 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 25 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Mega Puspita Sary

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Mega Puspita Sary  
NPM : 18.1.01.10905  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Maret 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 6 (enam) bersaudara / anak ke 3 (tiga)  
Alamat Rumah : Jalan Labansari Utara III No. 23 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Misbahuddin  
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Labansari Utara III No. 23 Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Sutorejo 1/240 tahun 2005 - 2011
2. Tamat SMP di SMP Negeri 45 Surabaya tahun 2011 - 2014
3. Tamat SMA di SMA Negeri 3 Surabaya tahun 2014 - 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2018 - 2021	Mahasiswa

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Mega Puspita Sary

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan kepada ALLAH SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas segala rahmat, hidayah, petunjuk dan lindungan-Nya. Serta orang tua yang senantiasa memberikan dukungan yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul “Analisis Kinerja PT Babatan Kusuma Jaya dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard*”.

Penulisan skripsi ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis dengan rasa bangga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan nasihat kepada penulis.
4. Ibu Dra. Dini Widayawati, M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama perkuliahan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.

6. Bapak Hariadi, S.E. selaku Manajer Keuangan PT Babatan Kusuma Jaya telah membantu menyediakan data perusahaan yang dibutuhkan oleh penulis.
7. Pihak-pihak PT Babatan Kusuma Jaya yang telah mengizinkan serta bersedia memberikan data serta informasi yang penulis butuhkan dari awal hingga akhir untuk proses penyusunan skripsi.
8. Keluarga saya tercinta dan tersayang Mama Darwati, Ibu Darwiyah, Papa Mundji, Ayah Misbahuddin. Khusus untuk keempat orang tua saya yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moril serta materil yang tak terhingga nilainya.
9. Kakak-kakak saya terutama Kak Nensi dan Kak Esa, Kak Ricky serta ketiga adik saya (Maya, Ananda, Rizal) beserta ketiga keponakan saya (Kayla, Stevie, Radhit) yang telah memberikan semangat dan motivasi.
10. Teman-teman SMA saya yaitu COMIC 8 (Dinar, Mila, Novie, Elfa, Galuh, Izzul, dan Aulia).
11. Teman-teman Kuliah saya dan seperjuangan skripsi yaitu Paguyuban Pedagang Kaki Berlima (Tamara, Eden, Diane, dan Anisa).
12. Mega Puspita Sary selaku peneliti dan penulis pada skripsi ini yang mampu berjuang hingga akhir dengan segala kekurangan dan kelebihanannya.
13. Seluruh pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.



Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Besar harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Surabaya, 28 Januari 2022



Mega Puspita Sary



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Praktis .....	8
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1 <i>Balance Scorecard</i> .....	9
2.1.2 Perspektif <i>Balance Scorecard</i> .....	11
2.1.3 Keuntungan <i>Balance Scorecard</i> .....	16
2.1.4 Kinerja Perusahaan dan Pengukuran Kinerja .....	18
2.1.5 Visi, Misi dan Strategi .....	19

2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Rerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek (Situs) Penelitian ....	24
3.1.1 Jenis Penelitian .....	24
3.1.2 Objek Penelitian .....	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.3 Satuan Kajian .....	26
3.4 Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	35
4.1.1 Gambaran Umum PT Babatan Kusuma Jaya .....	35
4.1.2 Visi, Misi dan Budaya PT Babatan Kusuma Jaya .....	36
4.1.3 Struktur Organisasi PT Babatan Kusuma Jaya .....	37
4.1.4 <i>Job Description</i> .....	38
4.1.5 Data Laporan Keuangan PT Babatan Kusuma Jaya .....	42
4.1.6 Data Karyawan PT Babatan Kusuma Jaya .....	43
4.1.7 Hasil Wawancara .....	43
4.2 Analisis dan Pembahasan .....	46
4.2.1 Perspektif Keuangan .....	46
4.2.2 Perspektif Pelanggan .....	53
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	57
4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	59
4.2.5 Pembahasan .....	63
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1 Simpulan .....	70
5.2 Keterbatasan .....	72
5.3 Saran .....	72

JADWAL PENELITIAN .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	77



## DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1.	Kriteria Indikator <i>Net Profit Margin</i> (NPM) .....	28
2.	Kriteria Indikator <i>Return on Assets</i> (ROA) .....	28
3.	Kriteria Indikator <i>Return on Equity</i> (ROE) .....	29
4.	Kriteria Indikator <i>Current Ratio</i> (CR) .....	29
5.	Kriteria Indikator Akuisisi Pelanggan .....	30
6.	Kriteria Indikator Retensi Pelanggan .....	31
7.	Kriteria Indikator Produktivitas Karyawan .....	33
8.	Kriteria Indikator Retensi Karyawan .....	34
9.	Laporan Laba Rugi PT Babatan Kusuma Jaya .....	42
10.	Laporan Neraca PT Babatan Kusuma Jaya .....	42
11.	Data Karyawan PT Babatan Kusuma Jaya .....	43
12.	Data Posisi Jabatan Karyawan PT Babatan Kusuma Jaya .....	43
13.	<i>Net Profit Margin</i> (NPM) .....	47
14.	<i>Return on Assets</i> (ROA) .....	49
15.	<i>Return on Equity</i> (ROE) .....	51
16.	<i>Current Ratio</i> (CR) .....	52
17.	Tingkat Akuisisi Pelanggan .....	54
18.	Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	55
19.	Tingkat Retensi Pelanggan .....	56
20.	Tingkat Produktivitas Karyawan .....	60
21.	Tingkat Kepuasan Karyawan .....	62
22.	Tingkat Retensi Karyawan .....	63
23.	Hasil Pengukuran Kinerja dengan Metode <i>Balance Scorecard</i> .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran .....	23
2. Struktur Organisasi .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Laporan Laba Rugi PT Babatan Kusuma Jaya .....	77
2. Laporan Neraca PT Babatan Kusuma Jaya .....	78
3. Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	79
4. Kuesioner Kepuasan Karyawan .....	81
5. Data Jawaban Kepuasan Pelanggan .....	83
6. Data Jawaban Kepuasan Karyawan .....	84
7. Foto Dokumentasi Perumahan PT Babatan Kusuma Jaya .....	85



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan yang diukur dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan objek yang digunakan adalah PT Babatan Kusuma Jaya. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah laporan keuangan, kuesioner, wawancara dan data perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa selama tiga tahun dari tahun 2018-2020, 1) perspektif keuangan mengalami pada indikator NPM, ROE dan CR dikategorikan baik sedangkan ROA dikategorikan buruk menurut kriteria yang telah ditetapkan pada penelitian ini. 2) perspektif pelanggan menunjukkan bahwa pada akuisisi pelanggan dikategorikan baik dan pelanggan merasa sangat puas atas pelayanan, fasilitas, kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan perusahaan, namun pada retensi pelanggan menunjukkan kategori buruk. 3) perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa perusahaan mampu dalam menghasilkan inovasi, operasi dan layanan purna jual yang dapat memuaskan serta meningkatkan penjualan. 4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa setiap karyawan mampu dalam menghasilkan keuntungan bagi perusahaan dan dapat memberikan kepuasan untuk karyawan serta mampu dalam mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja sama di dalam perusahaan.

**Kata kunci:** perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.



## ABSTRACT

*This research aimed to find out companies' performance which was measured by financial, customers', internal business process, learning and growth perspective. The research was qualitative and the population was PT. Babatan Kusuma Jaya. Moreover, the data were the company's financial statements, questionnaires, interviews, and company's data. Based on the research result, for 3 years (2018-2020), it showed that: 1) financial perspective had increased its NPM, ROE, and CR was categorized good, while ROA was categorized bad due to some criteria which were given within the research; 2) customers' perspective showed that customers' merged could be categorized good and the customers felt very satisfied on service, facility, product quality, and quantity which had been acquired by company. However, on customers' perspective it was bad 3) internal business process showed that company was able to have innovation, operation and post-service to customers which could give satisfaction for product and increase its sales; 4) learning and growth perspective showed that each employees were able to provide profits for company and provide satisfaction to employees and the company could maintain the employees to work together.*

**Keywords:** *Financial Perspective, Customers' Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective*



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

09/02/2022

M. Faisal S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia