

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN**

***BALANCED SCORECARD (PADA PT CITRA CAKRA PERSADA)***



**Oleh :**

**NADYA FRISMAYA**

**NPM : 18.1.02.11696**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
*BALANCED SCORECARD* (PADA PT CITRA CAKRA PERSADA)**



Oleh :  
**NADYA FRISMAYA**  
**NPM : 18.1.02.11696**

**Program Studi : Manajemen**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**  
**STIESIA SURABAYA**  
**2022**

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
*BALANCED SCORECARD* (PADA PT CITRA CAKRA PERSADA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Keuangan**

**Oleh :**

**NADYA FRISMAYA**

**NPM : 18.1.02.11696**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
BALANCED SCORECARD (PADA PT CITRA CAKRA PERSADA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**NADYA FRISMAYA**

**NPM : 18.1.02.11696**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 13 Agustus 2022**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Khuzaini, SE., M.M.**


**Anggota : 1. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.**

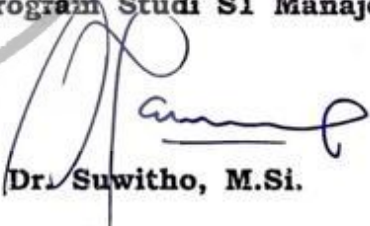
**2. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**


**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.**

  
**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NADYA FRISMAYA**

N.P.M : **18.1.02.11696**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
BALANCED SCORECARD (PADA PT CITRA CAKRA PERSADA)**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Agustus 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 yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. 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, 13 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



**NADYA FRISMAYA**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Nadya Frismaya  
NPM : 1810211696  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo/09 Juni 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jl Ketapang Suko Rt 09 Rw 03, Sidoarjo  
Status : Belum Kawin

### B. ORANG TUA

Nama : Effendi  
Alamat Rumah/Telepon : Jl Ketapang Suko Rt 09 Rw 03, Sidoarjo  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/ Jabatan : Pensiunan Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di MI Roudlotul Ihsan tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 2 Taman tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 4 Sidoarjo tahun 2018

Nama PT	Alamat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	

Dibuat dengan Sebenarnya,

Nadya Frismaya

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (PADA PT CITRA CAKRA PERSADA)”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang terdekat dan juga banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Dra. Siti Rokhmi Fuati, M.Si., selaku dosen wali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam penyusunan skripsi ini dengan melalui bangku perkuliahan.
6. Direktur utama, *service manager*, dan staff karyawan PT Citra Cakra Persada yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di PT Citra Cakra Persada dan meluangkan waktu untuk membantu penulis selama proses penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kepada orang tua, kakak, serta keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya baik dari segi materiil maupun memberikan motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik dan lancar. Semoga apapun yang saya usahakan termasuk dalam menyelesaikan pendidikan ini, dapat bermanfaat dan membuat mereka bangga.
8. Untuk Rendra Arya Satya Moestofa, yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bantuan, dukungan, serta selalu menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan sarjana.
9. Untuk semua sahabat yang selalu memberikan dukungan serta saran, membantu, dan menjadi tempat curhat sehingga penulis diberi kemudahan selama menjalankan perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi dengan baik.



10. Seluruh teman-teman kelas SMX-1 angkatan 2018 yang telah menjalani masa perkuliahan bersama-sama hingga berjuang bersama dalam menyelesaikan pendidikan sarjana. Semoga apapun yang kalian rencanakan diberi kemudahan.

11. Semua orang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, yang secara sengaja maupun tidak telah menginspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Terakhir untuk diri saya sendiri, terimakasih telah berusaha dan bertahan sejauh ini diantara banyaknya alasan untuk menyerah. Selamat berjuang lagi untuk hal-hal lain yang lebih besar didepan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini agar menjadi lebih baik.

Demikian kata pengantar ini penulis buat, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca.

Sidoarjo, 25 Juli 2022

Penulis,

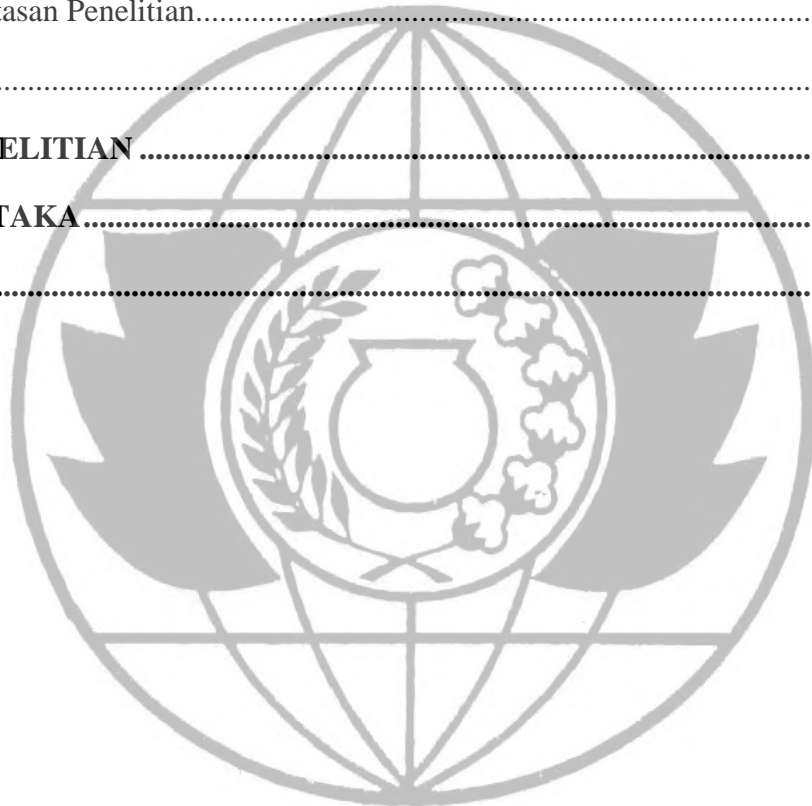
Nadya Frismaya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPULDALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>10</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Kontribusi Praktis .....	5
1.4.2 Kontribusi Teoritis.....	5
1.4.3 Kontribusi Kebijakan.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS</b> .....	<b>7</b>

2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Kinerja Perusahaan.....	7
2.1.2 Visi.....	11
2.1.3 Misi.....	12
2.1.4 Strategi.....	12
2.1.5 <i>Balanced Scorecard</i> .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian.....	26
3.1.1 Jenis Penelitian.....	26
3.1.2 Gambaran Objek Penelitian.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Jenis Data dan Sumber Data.....	26
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3 Satuan Kajian.....	28
3.4 Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	32
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi PT Citra Cakra Persada.....	33
4.2 Tolok Ukur Penilaian Kinerja PT Citra Cakra Persada Dengan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> .....	<b>37</b>
4.2.1 Penilaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Keuangan.....	37

4.2.2 Penilaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Pelanggan .....	41
4.2.3 Penilaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Bisnis Internal.....	49
4.2.4 Penilaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	54
4.3 Pembahasan .....	60
<b>BAB 5: PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan .....	65
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.3 Saran .....	68
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 2 Laporan Keuangan Ringkas .....	35
Tabel 3 Data Jumlah Pelanggan.....	36
Tabel 4 Data Jumlah Karyawan .....	37
Tabel 5 Perhitungan <i>Net Profit Margin</i> .....	38
Tabel 6 Perhitungan <i>Return On Equity</i> .....	39
Tabel 7 Perhitungan <i>Return On Asset</i> .....	41
Tabel 8 Perhitungan <i>Customer Retention</i> .....	42
Tabel 9 Perhitungan <i>Customer Acquisition</i> .....	44
Tabel 10 Perhitungan <i>Number Of Complain</i> .....	46
Tabel 11 Pembagian Jam Kerja Piket .....	51
Tabel 12 Presentase Layanan Purna Jual .....	53
Tabel 13 Perhitungan Retensi Karyawan.....	56
Tabel 14 Perhitungan <i>Employee Training</i> .....	58
Tabel 15 Perhitungan <i>Employee Productivity</i> .....	59
Tabel 16 Kinerja Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 2 : Struktur Organisasi PT Citra Cakra Persada.....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Laporan Keuangan PT Citra Cakra Persada.....	74
Lampiran 2 : Surat Ijin Riset.....	80
Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai Riset .....	81
Lampiran 4 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	82
Lampiran 5 : Surat Pengantar Dosen Pembimbing.....	84
Lampiran 6 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	85
Lampiran 7 : Hasil Turnitin .....	86
Lampiran 8 : Sertifikat Seminar.....	87
Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	88

