

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*  
PADA PT. ASURANSI ABDA Tbk.  
CABANG PALEMBANG**

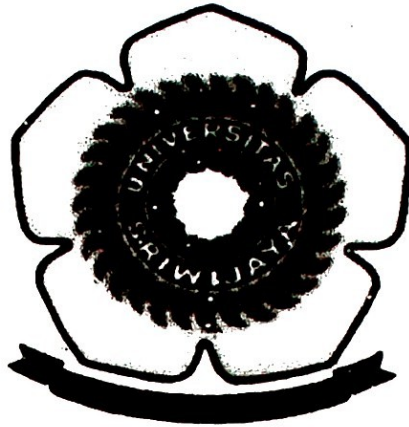


**Skripsi Oleh :  
Ike Fitriah  
01121303003  
Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG  
2014**

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*  
PADA PT. ASURANSI ABDA Tbk.  
CABANG PALEMBANG**



**Skripsi Oleh :  
Ike Fitriah  
01121303003  
Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Meraih  
Gelara Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG  
2014**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**  
**ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN**  
**MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD***  
**PADA PT. ASURANSI ABDA Tbk.**  
**CABANG PALEMBANG**

Disusun Oleh :

Nama : Ike Fitriah  
Nim : 01121303003  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Sistem Pengendalian Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan :

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Ketua : 

Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA

NIP : 196608201994022001

Tanggal : 7 November 2019

Anggota : 

Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak

NIP : 196707011992032003

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PT. ASURANSI ABDA TBK. CABANG PALEMBANG

Disusun Oleh :

Nama Mahasiswa : Ike Fitriah

Nim : 01121303003

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian Konsentrasi : Sistem Pengendalian Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 31 Oktober 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 31 Oktober 2014

Ketua,



Ermadiani, S.E.,M.M.,Ak  
NIP. 196608201994022001

Anggota,



Yulia Saftiana, S.E.,M.Si,Ak  
NIP. 196707011992032003

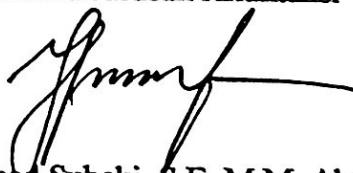
Anggota,



Eka Meirawati, S.E.,M.Si,Ak  
NIP. 196905251996032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Ahmad Subeki, S.E.,M.M.,Ak,CA  
NIP. 196508161995121001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ike Fitriah  
Nim : 01121303003  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Sistem Pengendalian Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

Analisis penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan Metode Balanced Scorecard pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.

Pembimbing :

Ketua : Ermadiani, S.E.,M.M.,Ak ,CA

Anggota : Yulia Saftiana,S.E,M.Si,Ak

Tanggal Ujian : 31 Oktober 2014

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari. Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 31 Oktober 2014

Pembuat Pernyataan,



Ike Fitriah

01121303003

## Motto Dan Persembahan

*Motto:*

*"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya" (Al-Baqarah: 286)*

*"Pemenang mempunyai banyak jawaban untuk setiap pertanyaan dan yang kalah mempunyai banyak pertanyaan untuk sebuah jawaban"*

Skrripsi ini kupersembahkan untuk :

- ♥ Allah SWT
- ♥ Kedua Orang Tuaku  
Tercinta
- ♥ Kakak dan adikeku  
tersayang
- ♥ Sahabat-sahabatku
- ♥ Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan dengan menggunakan Metode Balanced Scorecard pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, Penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Palembang, Oktober 2014

Ike Fitriah

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A, Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq., S.E., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak., Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA dan Ibu Yulia Saftiana S.E, M.Si, Ak., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana.,DP. S.E, M.M., Ak Selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Kepada seluruh Staff pegawai perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan peminjaman buku.



8. Pimpinan, seluruh staff dan karyawan PT Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang yang telah memberikan izin serta membantu penulis dalam memperoleh data-data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Ayahanda (Nungtijk Usman) Dan Ibunda (Alm Nurhana) yang tercinta yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, serta kasih sayang yang tak terhingga sepanjang masa, perhatian, bimbingan nasehat dan do'a yang selalu menyertai.
10. Ayunda (Aak Sri Emilda, Yukta, dan Mbakyu) serta keponakan ku yang cantik dan lucu (Zalwa dan Reisa) yang telah memberikanku semangat dan dukungan serta do'anya dalam membuat skripsi ini.
11. Kepada Kekasihku Trendy Linggawa yang telah memberiku motivasi, semangat dan kasih sayang disaat kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman peralihan (Meirizka, toyib, putri sari, Aster, nanda, dinar, febrianto, aditya, tanti, nia, icut, siska, wiwit, anis, meta, peggy, dll) yang telah memberikan semangat dan do'anya dalam membuat skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri, khususnya bagi mahasiswa/I jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT memberikan rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua. Amin.

Palembang, Oktober 2014

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA PT. ASURANSI ABDA TBK. CABANG PALEMBANG**

**Oleh :  
Ike Fitriah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian kinerja perusahaan melalui pendekatan *Balanced Scorecard*. Dimana tujuan utamanya adalah mengetahui berbagai perspektif yang diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard* dan aplikasinya pada PT. Asuransi ABDA Tb. Cabang Palembang. Data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data deskriptif kualitatif yaitu dengan mengumpulkan, menyusun, mencatat dan mengklasifikasikan serta menganalisis data yang diperoleh dari perusahaan. Dengan adanya penilaian kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* penulis menyimpulkan bahwa setiap penilaian kinerja dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan kedepannya, mulai dari hal-hal terkecil yang biasa dilakukan sehari-hari oleh perusahaan sampai dengan hal-hal besar dilakukan oleh pimpinan dan direksi perusahaan.

***Kata kunci : Balanced scorecard, Penilaian kinerja.***

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS APPRAISEMENT THE COMPANY PERFORMANCE BY USING THE METHOD BALANCED SCORECARD IM PT. INSURANCE ABDA TBK. BRANCHES PALEMBANG**

**By :  
Ike Fitriah**

*This study aims to determine how the assessment of corporate performance through the Balanced Scorecard approach. Whose main purpose is to know the various perspectives that are measured using the Balanced Scorecard method and its application to the PT. Insurance ABDA Tb. Palembang branch. The data used in this paper is a qualitative descriptive data by collecting, compiling, recording and classifying and analyzing data obtained from the company. With the performance evaluation using the Balanced Scorecard authors concluded that any assessment of the performance can affect the future development of the company, ranging from the smallest things are wont to do day-to-day by the company until the great things done by the management and directors of the company.*

**Keywords:** *Balanced scorecard, Balanced Scorecard, Performance Assessment.*

## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Ike Fitriah

Nim : 01121303003

Jurusan : Akuntansi

Judul : Analisis penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan Metode  
Balanced Scorecard pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.

Telah kami periksa cara penulisan grammar, maupun susunan tensesnya dan kami setuju untuk diletakkan pada lembar abstrak.

Palembang, 01 November 2014

Pembimbing skripsi

Ketua



Ermadiani, S.E., M.M., Ak

NIP. 196608201994022001

Anggota




Yulia Saftiana, S.E., M. Si, Ak

NIP. 196707011992032003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak, CA

NIP. 196508161995121001

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa : Ike Fitriah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang / 5 Juni 1991  
Agama : Islam  
Status : Lajang  
Alamat : Jl.Robani kadir, Sungai Pinang No.21 RT.14  
Kec.Rambutan, Plaju Palembang  
Email : ikefitriah91@yahoo.co.id

### **Pendidikan Formal**

Sekolah Dasar : SDN 208 & SDN 395 Plaju  
SMP : SMP N 24 Plaju  
SMA : SMA YKPP I Plaju  
Diploma III : D III Ekonomi Akuntansi Perpajakan Universitas  
Sriwijaya

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
TANDA PERSETUJUAN KOMPREHENSIF .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	9

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pengertian Balanced Scorecard.....	12
2.1.2 Keunggulan Balanced Scorecard dan Manfaat Balanced Scorecard.....	13
2.1.2.1 Keunggulan Balanced Scorecard.....	13
2.1.2.2 Manfaat Balanced Scorecard.....	18
2.1.3 Kelemahan Balanced scorecard.....	19
2.1.4 Faktor Pemicu Penerapan Balanced Scorecard .....	20
2.1.5 Penilaian Kinerja dengan menggunakan Perspektif Balanced Scorecard.....	22
2.1.6 Konsep Balanced Scorecard.....	31
2.1.7 Kriteria Penggunaan Konsep Balanced Scorecard.....	32
2.1.8 Pengertian Penilaian Kinerja.....	33
2.1.9 Manfaat Penilaian kinerja.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
 <b>BAB III Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	 <b>42</b>
3.1 Sejarah singkat Perusahaan.....	42
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	45
3.3 Nilai-nilai Perusahaan.....	46
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
3.5 Deskripsi Tugas PT. Asuransi Bina Dana Arta Tbk.....	49
 <b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	 <b>51</b>
4.1 Analisa atas Kinerja PT. Asuransi ABDA	

Tbk. Cabang Palembang.....	51
4.1.1 Penerapan Penilaian Kinerja pada PT. ABDA Tbk. Cabang Palembang berdasarkan Balanced Scorecard.....	55
4.2 Analisa Efektifitas dan Efisiensi atas penerapan Balanced Scorecard pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.....	67
4.2.1 Standar Efektifitas dan Efisiensi atas penerapan Balanced Scorecard pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.....	68
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 .....	17
Tabel 4.2 .....	60
Tabel 4.3.....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 .....	16
Gambar 2.2 .....	26
Gambar 2.3 .....	29
Gambar 2.4 .....	31
Gambar 2.5 .....	41
Gambar 3.4 .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

Lampiran 1 Neraca PT. Asuransi ABDA Tbk.Cabang Palembang.....	
Lampiran 2 Laporan Laba Rugi Komprehensif.....	
Lampiran 3 Jumlah Pelanggan PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.....	
Lampiran 4 Data Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.....	
Lampiran 5 Surat keterangan izin Penelitian PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini memasuki zaman globalisasi ekonomi dan zaman teknologi informasi yang semakin canggih. Sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap sistem perekonomian terutama terhadap perusahaan-perusahaan. Kondisi tersebut mengakibatkan perusahaan memasuki suatu lingkungan bisnis yang baru, sehingga menuntut perusahaan harus memiliki kemampuan dalam beradaptasi dengan lingkungan persaingan dengan perusahaan-perusahaan yang lain, manajemen harus lebih memperhatikan jalannya perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan.

Untuk memasuki lingkungan bisnis yang kompetitif, manajemen perusahaan yang baik yang dapat menuntun perusahaan dalam menentukan dan mencapai arah yang menjadi tujuan jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan memerlukan sistem manajemen yang didesain sesuai dengan tuntutan lingkungan usahanya, karena dengan menggunakan sistem manajemen yang sesuai dengan tuntutan lingkungan usaha maka perusahaan akan mampu bersaing dan berkembang dengan baik.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang amat penting bagi sebuah perusahaan. Pengukuran tersebut, dapat digunakan untuk menilai keberhasilan



perusahaan. Nilai kinerja perusahaan semata-mata dari sisi keuangan yang baik saat ini dapat dicapai dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. Dan sebaliknya, kinerja keuangan dan non keuangan yang kurang baik dalam jangka pendek dapat terjadi karena perusahaan melakukan investasi-investasi demi kepentingan jangka panjang.

Pengukuran yang didasarkan hanya pada ukuran keuangan saja menyebabkan pihak manajemen perusahaan hanya memusatkan sumber-sumber daya dalam organisasi untuk tujuan-tujuan jangka pendek yaitu menghasilkan laba yang maksimal dan sering melupakan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Alat ukur seperti ini dianggap sudah tidak memadai lagi sehingga di perlukan suatu sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya berdasarkan ukuran keuangan namun juga non keuangan. Salah satu alat pengukuran kinerja yang dapat digunakan adalah metode *Balance Scorecard*.

*Balanced Scorecard* adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. Selain ukuran kinerja financial masa lalu, *Balanced Scorecard* juga memperkenalkan pendorong kinerja masa depan. Pendorong kinerja yang meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran, diturunkan dari proses penerjemah strategi perusahaan yang dilaksanakan secara eksplisit dan ketat kedalam berbagai tujuan dan ukuran yang nyata, Kaplan dan Norton (2000:16). Pengukuran kinerja dengan konsep *balanced scorecard* diharapkan akan mendorong

kepada sistem penilaian kinerja manajemen yang baru. Dan diharapkan akan memberikan hasil yang terbaik agar perusahaan dapat terus bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin meningkat.

PT Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi umum dengan jenis pertanggungan : kebakaran, bermotor, rekayasa, tanggung gugat, pengangkutan, peralatan berat, kesehatan, serta aneka dan lain-lain. PT Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang merupakan salah satu perusahaan yang sudah menerapkan *Balanced Scorecard*. Dalam hal ini PT Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang masih menggunakan konsep tradisional yaitu dengan membandingkan laba dari tahun ke tahun dan hanya menggunakan target sesuai dengan rencana kerja anggaran yang diharapkan untuk mencapai laba. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang berdasarkan metode *Balanced Scorecard* ?.

2. Apakah penerapan *Balanced Scorecard* pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang sudah efisien dan efektif ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan penulis tentang penilaian kinerja perusahaan dengan metode *Balanced Scorecard*.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi atau masukan tentang sistem kinerja yang lebih komprehensif dan seimbang dengan menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai suatu penilaian kinerja.

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berkenaan dengan penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced*

*Scorecard*, dan sebagai bahan referensi bagi Akademisi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka penulis membatasi permasalahan tentang menganalisis penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang dengan menggunakan perbandingan laporan keuangan pada tahun 2011-2013.

### **1.5.2 Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif karena mengungkapkan dan membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan, dan menggambarkan keadaan serta peristiwa yang terjadi pada saat penelitian berlangsung kemudian dianalisa suatu penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara luas. Dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki. Penelitian ini tidak memberikan gambaran mengenai fenomena tetapi juga menerangkan hubungan, serta mendapatkan makna dari suatu masalah yang ingin dipecahkan, Sebab ini memberikan gambaran mengenai sitem kinerja menggunakan metode *Balance Scorecard* pada PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang yang meliputi



perspektif keuangan, perspektif customer, perspektif internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

### **1.5.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **1.5.3.1 Sumber Data**

a. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek dari sumber data.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi, buku, dan literatur-literatur, yang ada hubungannya dengan masalah yang dianalisis.

#### **1.5.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

1. Pengamatan langsung (Observasi)

Adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung untuk memenuhi kegiatan operasional perusahaan. Seperti cara kerja dan pelayanan langsung yang dilakukan dengan pelanggan.

2. Wawancara (*Interview*)

Yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam hal ini bagian Keuangan dan Kepala Cabang mengenai informasi dan data keuangan maupun non keuangan yang berhubungan untuk analisis penerapan *Balance Scorecard*.

#### 1.5.4 Teknik analisis

Untuk mengetahui kinerja perusahaan PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang secara menyeluruh perlu adanya pengukuran-pengukuran dari empat perspektif tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data secara deskriptif kualitatif yaitu mengumpulkan, menyajikan, serta menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas dari objek yang diteliti kemudian akan ditarik kesimpulan.

Berikut adalah rumus untuk menghitung empat perspektif konsep *Balanced Scorecard*:

##### a. Perspektif Keuangan

###### 1. ROI (*Return of Investment*)

$$\frac{\text{Laba operasi sebelum pajak}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

###### 2. Peningkatan pendapatan

$$\frac{\text{Pendapatan tahun 2013} - \text{Pendapatan tahun 2012}}{\text{Pendapatan tahun 2012}} \times 100\% =$$

### 3. Peningkatan laba

$$\frac{\text{Laba sebelum pajak 2013} - \text{Laba sebelum pajak 2012}}{\text{Laba sebelum pajak 2012}} \times 100\% =$$

#### b. Perspektif Pelanggan

##### 1. Peningkatan jumlah pelanggan

$$\frac{\text{Jumlah pelanggan 2013} - \text{Jumlah pelanggan 2012}}{\text{Jumlah pelanggan 2012}} \times 100\% =$$

Membandingkan jumlah pangsa pasar tahun 2012 dengan tahun 2013

#### c. Perspektif Proses Bisnis Internal

##### 1. Proses Inovasi terhadap jasa

Yaitu inovasi terhadap pelayanan PT Auransi ABDA Tbk. Cabang Palembang.

##### 2. Proses Operasi

Yaitu operasi dalam memperluas jaringan pelayanan PT Asuransi ABDA Tbk. Cabang

##### 3. Tahapan Layanan purna jual

Tahapan ini meliputi kegiatan pemberian jaminan purna jual dan reparasi, penanganan dan pengembalian dan pemerosesan pembayaran. Tolak ukur yang dipakai yaitu penyelesaian pengaduan pelanggan karena kegagalan produk atau jasa.

#### d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

##### 1. Jumlah Karyawan

$$\frac{\text{Jumlah karyawan th. 2013} - \text{Jumlah karyawan th. 2012}}{\text{Jumlah karyawan th. 2012}} \times 100\% =$$

##### 2. Pelatihan-pelatihan

Yaitu suatu cara atau kegiatan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas dan pengembangan diri dari karyawan yang bersangkutan.

##### 3. Perputaran karyawan

Membandingkan jumlah rotasi karyawan yang terjadi pada tahun 2014 dengan tahun 2013

##### 4. Pemberian motivasi melalui pemberian penghargaan (bonus)

Yaitu melihat motivasi dengan fasilitas penghargaan dan bonus yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan

#### 1.6 Sistematika Penulisan

##### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

##### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat tinjauan pustaka yang menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dianalisis. Teori yang akan dibahas antara lain *Balanced Scorecard* serta empat perspektif, perspektif keuangan, konsumen, internal bisnis serta pertumbuhan dan pembelajaran, faktor pemicu *Balanced Scorecard*, konsep *Balanced Scorecard*, pengukuran kinerja, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran skripsi ini.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis memuat profil PT. Asuransi ABDA Tbk. Cabang Palembang yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan susunan kepengurusan, visi misi dan strategi perusahaan. serta melakukan analisis data, baik data keuangan maupun data non keuangan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini pembahasan penilaian pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan keempat perspektif yang ada dalam *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis menyimpulkan hal-hal penting dalam pembahasan dan memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan baik pada masa sekarang maupun dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. 2011. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. CV. Alfa Beta. Bandung.
- Hansen & Mowen, 2009 "Managerial Accounting". Edisi 8. Salemba Empat, Jakarta
- Kaplan, Robert S. & David P. Norton, 2002 "*Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*". Erlangga, Jakarta.
- Mahsun, Mohammad. 2006 "Pengukuran Kinerja Sektor Publik". BPEE Yogyakarta
- Mardiasmo, 2002, Akuntansi Sektor Publik, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Mulyadi. 2001 "*Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*" Salemba Empat : Jakarta.
- Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung.
- Wijaya Tunggal, Amin 2003. "Pengukuran Kinerja dengan *Balanced Scorecard*", Harvarindo, Jakarta.