

**EVALUASI PENERAPAN BALANCED SCORECARD DALAM
PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PADA
TRAC-ASTRA RENT A CAR
PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

DELA PUSPARANI

01091003074

Akuntansi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

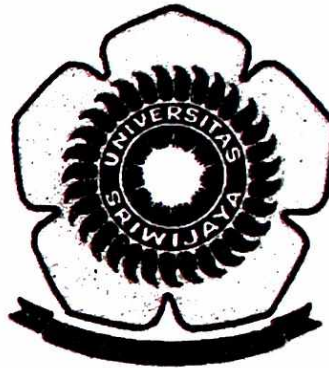
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2013

S
658.401.207
Del
e
2013

Record : 21669
Reg : 22133

**EVALUASI PENERAPAN BALANCED SCORECARD DALAM
PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PADA
TRAC-ASTRA RENT A CAR
PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

DELA PUSPARANI

01091003074

Akuntansi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

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

2013

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard dalam Pengukuran
Kinerja Perusahaan pada TRAC-Astra
Rent a Car Palembang**

Disusun oleh:

Nama : Dela Pusparani
NIM : 01091003074
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal : 3 Juni 2013

Ketua: 

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

Tanggal : 30 Mei 2013

Anggota: 

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

EVALUASI PENERAPAN BALANCED SCORECARD DALAM PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PADA TRAC-ASTRA RENT A CAR PALEMBANG.

Disusun Oleh :

Nama : Dela Pusparani
NIM : 01091003074
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian / Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 24 Juni 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 26 Juni 2013

Ketua

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

Anggota

Drs. Burhanudin M.Acc Ak
NIP. 195808281988101001

Anggota

Mukhtaruddin SE, Ak, M.Si
NIP. 196712101994021001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

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

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Dela Pusparani
NIM : 01091003074
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :
Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan
pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang.

Pembimbing :
Ketua : Ermadiani, S.E., M.M., Ak
Anggota : Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
Tanggal Ujian : 24 Juni 2013

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

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 26 Juni 2013

Pembuat Pernyataan,



Dela Pusparani

NIM. 01091003074

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa

Nama : Dela Pusparani

NIM : 01091003074

Judul : Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang.

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

Indralaya, 26 juni 2013

Pembimbing Skripsi,

Ketua

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

Anggota



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berdoalah kepadaKu, maka akan Aku kabulkan doamu”

(QS. Al-Mu'min [40] : 60)

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

(Thomas Alva Edison)

“Optimis, karena hidup terus mengalir dan kehidupan terus berputar”

(Penulis)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- **Papa dan Mama**
- **Saudara-saudaraku**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Evaluasi Penerapan *Balance Scorecard* dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini mengevaluasi seberapa efektif penerapan *Balance Scorecard* dalam pengukuran kinerja pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang. Skripsi ini terdiri atas lima bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Gambaran Umum Perusahaan, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sekiranya bisa membantu penulis menulis lebih baik lagi. Penulis juga mengharapkan bahwa skripsi ini dapat berguna di masa yang akan datang.

Inderalaya, Juni 2013

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Penerapan *Balance Scorecard* dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang” sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A., Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. H. Syamsurizal, AK, Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Subeki, S.E., M.Si., Ak., Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Ermadiani, S.E., M.M., Ak., Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak., Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Pimpinan dan staff pegawai TRAC-Astra Rent a Car Palembang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis.
11. Kedua orang tuaku tersayang yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil.
12. Saudara-saudaraku tersayang Dewi Andani, Deya Silviani dan Deni Ahmad Rizky yang telah mendoakan dan memberikan dukungan.
13. Rheno Sanjaya yang telah membantu, mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan.
14. Sahabat-sahabatku tersayang Juliana Sari, Siwa Puji Lestari, Novia Yolanda dan Nyayu Marwiyah yang telah memberikan semangat dan dukungan.
15. Sahabat-sahabatku tersayang Ayu Rizky Afriyani, Fertika Andriyana, Cicillia Paulus dan Mery Rahmawati yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan.
16. Seluruh teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Angkatan 2009 Universitas Sriwijaya.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga telah banyak membantu penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita. Aamiin.

Palembang, 27 Juni 2013

Penulis,

Dela Pusparani

ABSTRAK

Evaluasi Penerapan Balance Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan pada TRAC-Astra Rent a Car

Oleh:
Dela Pusparani

Skripsi ini membahas mengenai evaluasi penerapan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang. Terdapat empat perspektif yang digunakan dalam menilai kinerja perusahaan TRAC-Astra Rent a Car Palembang yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Empat perspektif tersebut diukur dengan menggunakan pencapaian atas masing-masing perspektif yang telah ditetapkan berdasarkan misi serta sasaran strategis dari perusahaan. Tahun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tahun 2007, 2008, 2009, 2010 dan 2011, di mana perusahaan sudah menggunakan metode pengukuran kinerja berbasis *Balanced Scorecard* sejak tahun 2003. Pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan perspektif *Balanced Scorecard* dari tahun 2007 sampai dengan 2008 mengalami peningkatan. Akan tetapi kinerja perusahaan mengalami penurunan untuk tahun 2009, 2010 dan 2011.

Kata Kunci: Pengukuran kinerja, Balanced Scorecard, TRAC-Astra Rent a Car, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

ABSTRACT

Evaluation of The Application of Balanced Scorecard as Organization Performance Measurement in TRAC-Astra Rent a Car Palembang

Oleh:

Dela Pusparani; Ermadiani, S.E., M.M., Ak; Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak

This script discusses about evaluation of the application of Balance Scorecard as organization performance measurement in TRAC-Astra Rent a Car Palembang. There are four perspectives which is used for measuring TRAC-Astra Rent a Car Palembang organization performance: financial perspective, customers perspective, internal process business perspective, growth and learning perspective. These four perspectives are measured by using the achievement of each perspective indicators which are based on organization's missions and strategic targets. This research uses data in year 2007, 2008, 2009, 2010 and 2011, while organization has used management by Balanced Scorecard since 2003. Performance measurement by using Balanced Scorecard perspectives since 2007 until 2008 always gets increasing but it gets decreasing in 2009, 2010, 2011.

Key words: Performance measurement, Balanced Scorecard, TRAC-Astra Rent a Car, financial perspective, customers perspective, internal process business perspective, growth and learning perspective.

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Dela Pusparani
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 26 Juli 1991
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orangtua) : Jalan Datuk M. Akib No. 67A RT. 14 RW. 05
22 Ilir Palembang 30131
Alamat Email : dheel2@yahoo.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD Negeri 196 Palembang
SMP : SMP Negeri 2 Palembang
SMA : SMK Negeri 3 Palembang

Pendidikan Non Formal : -

Pengalaman Organisasi : -

Penghargaan Prestasi : -

DAFTAR ISI



HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN PERNYATAAN GRAMMAR	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Rancangan Penelitian	6

1.5.3 Sumber Data.....	6
1.5.4 Objek Penelitian.....	7
1.5.5 Teknik Analisis.....	7
1.6 Sistematika Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Kontijensi	10
2.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja	11
2.1.3 Balanced Scorecard	13
2.1.4 Perspektif Balanced Scorecard	16
2.1.4.1 Perspektif Keuangan	16
2.1.4.2 Perspektif Pelanggan	18
2.1.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	20
2.1.4.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	22
2.1.5 Manfaat Balance Scorecard	25
2.1.6 Alasan Perusahaan Menerapkan Balance Scorecard.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	29
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	29
3.2 Logo Perusahaan	31
3.3 Lokasi Perusahaan.....	31
3.4 Jenis Layanan	32
3.5 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	32
3.6 Struktur Organisasi.....	36
3.7 Pembagian Tugas dan Wewenang	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Penerapan Balance Scorecard	41
4.2 Pembahasan	50
4.2.1 Pencapaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Keuangan	50
4.2.2 Pencapaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Pelanggan	53
4.2.3 Pencapaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal	56
4.2.4 Pencapaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	58
4.2.5 Pencapaian Keempat Perspektif Balance Scorecard	66
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan Penelitian	71
5.2 Saran	71
 Daftar Pustaka	 73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Laporan Kinerja Balance Scorecard TRAC-Astra Rent a Car Tahun 2007-2011.....	61
Tabel 4.2 Ringkasan Kinerja Balance Scorecard	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Visi, Misi dan Strategi perusahaan ke dalam Keempat perspektif Balanced Scorecard.....	16
Gambar 2.2 Ukuran utama dalam perspektif pelanggan	20
Gambar 2.3 Model rantai nilai perspektif bisnis internal dalam BSC.....	22
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 Logo TRAC-Astra Rent a Car	31
Gambar 3.2 Lokasi TRAC-Astra Rent a Car Palembang	31
Gambar 3.3 Struktur Organisasi TRAC-Astra Rent a Car Palembang.....	36
Gambar 4.1 Hubungan Sebab Akibat Sasaran Strategi TRAC-Astra Rent a Car	44
Gambar 4.2 Pencapaian Perspektif Balance Scorecard.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam hal persaingan, produksi, pemasaran serta pengelolaan sumber daya manusia dan asset perusahaan. Dengan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, jika perusahaan menginginkan produk atau jasanya bisa bertahan di pasaran dan lebih unggul dari pesaingnya, maka perusahaan perlu mengubah strategi bisnisnya untuk mencapai kesuksesan. Pengukuran kinerja merupakan suatu hal yang penting bagi manajemen dalam melakukan evaluasi terhadap performa dan perencanaan perusahaan. (Whendayati, 2010).

Meningkatnya kinerja perusahaan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan persaingan sehingga menuntut setiap perusahaan untuk dapat melaksanakan strateginya dalam memenangkan persaingan dan mampu menggunakan sumber daya secara lebih efektif dan efisien sehingga visi perusahaan dapat tercapai. Kemampuan perusahaan menetapkan keputusan dan kebijakan strategi akan menentukan kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang. (Widodo, 2012). Selama ini pengukuran kinerja secara tradisional hanya menitikberatkan pada sisi keuangan. Manajer yang berhasil mencapai tingkat keuntungan yang tinggi akan dinilai berhasil dan memperoleh imbalan yang baik



dari perusahaan. Pengukuran kinerja perusahaan yang terlalu ditekankan pada sudut pandang finansial sering menghilangkan sudut pandang lain yang tentu saja tidak kalah pentingnya. Seperti, pengukuran kepuasan pelanggan dan proses adaptasi dalam suatu perubahan sehingga dalam suatu pengukuran kinerja, diperlukan suatu keseimbangan antara pengukuran kinerja finansial dan pengukuran kinerja non finansial. Keseimbangan antara pengukuran kinerja finansial dan non finansial ini akan dapat membantu perusahaan dalam mengetahui dan mengevaluasi kinerjanya secara keseluruhan. (Ciptani, 2000).

Konsep *Balanced Scorecard* merupakan suatu sarana untuk mengkomunikasikan persepsi strategis dalam suatu perusahaan secara sederhana dan mudah dimengerti oleh berbagai pihak dalam perusahaan, terutama pihak-pihak dalam organisasi yang akan merumuskan strategi perusahaan. Konsep *Balanced Scorecard* telah lama dikembangkan oleh Robert S.Kaplan dan David P.Norton pada tahun 1990. Konsep *Balanced Scorecard* ini dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja finansial (atau dikenal dengan pengukuran kinerja tradisional) dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era *competitiveness* dan efektivitas organisasi.

Konsep *Balanced Scorecard* memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria tersebut merupakan penjabaran dari apa yang menjadi misi dan strategi perusahaan dalam jangka panjang, yang digolongkan menjadi empat perspektif yang berbeda yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses

bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Menurut pendekatan *Balanced Scorecard*, manajemen atas menerjemahkan strategi mereka ke dalam ukuran kinerja yang dapat dipahami dan dapat dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian, *Balanced Scorecard* merupakan suatu sistem pengukuran kinerja yang diturunkan dari visi dan strategi serta merefleksikan aspek-aspek terpenting dalam suatu bisnis.

Penelitian ini melakukan studi kasus pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang. TRAC-Astra Rent a Car yang berada di bawah badan hukum PT Serasi Autoraya (PT SERA) adalah perusahaan Astra Group yang bergerak dalam bidang penyedia jasa solusi transportasi terintegrasi yang berada di bawah naungan Astra International, mulai dari sistem manajemen transportasi, penjualan mobil bekas, layanan logistik hingga transportasi publik. Pada perusahaan besar seperti TRAC-Astra Rent a Car Palembang, ruang lingkup dan aktivitas perusahaan sangat luas dan kompleks karena jumlah karyawan dan volume kegiatan perusahaan semakin lama semakin besar. Maka dari itu pimpinan perusahaan tentunya tidak bisa mengelola, mengawasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan perusahaan, karena keterbatasan kemampuannya.

Dalam rangka menjalankan usahanya perusahaan telah merumuskan visi dan misi perusahaan yang dilakukan untuk memberikan arah yang jelas bagi kelangsungan hidup perusahaan. Disamping itu hal ini juga dilakukan untuk memenangkan persaingan melalui proses bisnis yang baik. Maka dari itu, perusahaan membutuhkan suatu strategi dalam meningkatkan kinerja. Untuk itu perusahaan menerapkan sistem *Balanced Scorecard* yang dapat memberikan suatu

strategi dalam meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan *outstanding financial* dalam jangka panjang usahanya. TRAC-Astra Rent a Car telah menerapkan *Balanced Scorecard* pada tahun 2003. Pemilihan *Balance Scorecard* berdasarkan pada pertimbangan komprehensif dan kelengkapan perspektif kinerja. Diharapkan dengan menerapkan *Balance Scorecard*, perusahaan dapat mengoptimalkan kinerja yang sudah ada sehingga dapat memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan karyawan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Apakah penerapan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan sudah efektif dilakukan pada TRAC-Astra Rent a Car”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif penerapan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan pada TRAC-Astra Rent a Car.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan, dalam hal ini TRAC-Astra Rent a Car, tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*, serta mengevaluasi kembali penerapan *Balance Scorecard* agar dapat menetapkan perencanaan kinerja yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

2. Bagi Penulis dan Pembaca

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai penerapan *Balance Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan khususnya pada TRAC-Astra Rent a Car.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang penerapan *Balanced Scorecard* pada TRAC-Astra Rent a Car serta menjadi referensi dan bahan pembandingan bagi penelitian selanjutnya dalam mempelajari pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi penelitian ini pada evaluasi penerapan *Balance Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan pada perusahaan jasa yaitu TRAC-Astra Rent a Car Palembang untuk tahun 2007-2011.

1.5.2 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus yang merupakan rancangan penelitian yang mencakup pengkajian satu unit penelitian secara intensif. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Studi deskriptif bertujuan untuk menguraikan tentang sifat-sifat (karakteristik) suatu keadaan prasarana, konsumen, pasar, tingkat kepuasan pelanggan. Setiap variabel berdiri sendiri (bersifat mandiri) artinya tidak dikaitkan dengan variabel lainnya. Umumnya tidak dilakukan pengujian hipotesis.

1.5.3 Sumber Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data juga dilakukan dengan studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan permasalahan dalam penelitian ini.

2. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara kepada divisi administrasi pihak TRAC-Astra Rent a Car Palembang yang berhubungan dengan penerapan *Balance Scorecard*.

3. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan menelusuri laporan kinerja berdasarkan metode *Balance Scorecard* pada TRAC-Astra Rent a Car untuk tahun 2007-2011.

1.5.4 Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan penulis adalah perusahaan TRAC-Astra Rent a Car Palembang untuk tahun 2007-2011.

1.5.5 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitikberatkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji. Dalam penelitian ini, metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh dan menjelaskan penerapan *Balance Scorecard* pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang secara deskriptif serta kenyataan-kenyataan yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Skripsi

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis membaginya dalam lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai alasan apa yang melandasi penulis untuk melakukan penelitian ini, yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan. Dalam bab ini juga dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang mencakup ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, sumber data dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti teori kontigensi dan konsep mengenai *Balanced Scorecard*. Dalam bab ini juga dijelaskan mengenai penelitian terdahulu dan model kerangka pemikiran.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai gambaran umum perusahaan yang mencakup sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan pada TRAC-Astra Rent a Car Palembang

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dengan menguraikan terlebih dahulu penerapan *Balance Scorecard* pada perusahaan kemudian dilanjutkan dengan pembahasan berupa hasil evaluasi penerapan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis akan memberikan suatu kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini dan juga memberikan saran-saran sebagai masukan kepada objek penelitian yang dapat berguna bagi pihak perusahaan, serta keterbatasan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Budiarti, Isniar. 2009. "Pentingnya Pengukuran Kinerja melalui Pendekatan *Balance Scorecard*". *Profitabilitas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, Vol. III, No.1.
- Ceacilia, Srimindarti. 2004. "*Balanced Scorecard* sebagai Alternatif untuk Mengukur Kinerja". *Jurnal Fokus Ekonomi*.
- Ciptani, Monika. Kussetya. 2002. "*Balanced Scorecard*, sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 2. No. 1/21:35
- Dewi, Fury Chintya. 2009. "Evaluasi Kinerja dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bogor." *Tesis Institut Pertanian Bogor*.
- Ikhsan, Sukardi. 2009. "Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Kinerja pada KPRI di Jawa Tengah". *Jurnal Dinamika Akuntansi*. Vol. 1, No. 2, September 2009, pp. 117-124
- Kaplan, Robert S., dan David P Norton. 2000. *Translating Strategy Into Action The Balanced Scorecard*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi. 2011. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nany, Magdalena. 2008. "Penerapan *Balance Scorecard* sebagai Pengukur Kinerja Manajemen pada Rumah Sakit Umum Daerah Indramayu". *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 4, No. 1, Hal. 48-56.
- Radithya, Edwin. 2011. "Evaluasi Penerapan *Balance Scorecard* terhadap Efisiensi Kinerja Karyawan di Divisi Penjualan PT. Auto 2000". *Akurat Jurnal Ilmiah Akuntansi Nomor 06*.
- Suhendra, Maman. 2006. "Evaluasi atas Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan: Studi Kasus PT. X". *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 8, No. 2. Hal. 82-115.
- Tandiontong, Mathius. 2011. "Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukuran Kinerja yang Memadai (Sebuah Studi pada Perusahaan Bio Tech Sarana di Bandung)". *Akurat Jurnal Ilmiah Akuntansi No. 05*.

Widodo, Vincentius Agus. 2012. "Evaluasi Sistem Pengelolaan Kinerja Organisasi Berbasis *Balanced Scorecard*: (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul)". *Tesis Universitas Gajah Mada*. Yogyakarta.

Yuniar, Andy Dzulhidwik Ayoman. 2003. "Pengukuran Kinerja Manajemen dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada PT Telkom Divisi Regional III Jawa Barat)". *Tesis Universitas Gajah Mada*. Yogyakarta.