

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCED

SCORECARD

(STUDI PADA PT KAMPUNG COKLAT)

SKRIPSI



Oleh :

Rifki Muhamad

201810170311323

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCED SCORECARD
(Studi pada PT Kampung Coklat)

Oleh :

Rifki Muhamad
201810170311323

Diterima dan disetujui
pada tanggal 26 April 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Driana Leniwati, S.E., M.SA., Ak.,
CSRS., CSRA.



Novitasari Agus Saputri, S.Pd., M.Pd

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,




Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Driana Leniwati, S.E., M.SA., Ak.,
CSRS., CSRA.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCED SCORECARD (Studi pada PT Kampung Coklat)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Rifki Muhamad
NIM : 201810170311323
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 April 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Driana Leniwati, S.E., M.SA., Ak., CSRS., CSRA.
Pembimbing II : Novitasari Agus Saputri, S.Pd., M.Pd
Penguji I : Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.
Penguji II : Tri Wahyu Oktavendi, S.E., M.SA.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Driana Leniwati, S.E., M.SA., Ak., CSRS., CSRA.

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rifki Muhamad
NIM : 201810170311323
Program Studi : Akuntansi
Surel : bosyaleo85@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 20 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



(Rifki Muhamad)

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of evaluating the performance of PT Kampung Chocolate through a balanced scorecard approach. The approach used is quantitative descriptive. The population in this study includes all customers of PT Kampung Chocolate, while sampling was carried out by purposive sampling of 100 customers. Research data was obtained through the distribution of questionnaires and the collection of information from company finances. Based on the results of the analysis, PT Kampung Chocolate's performance during the period 2019 to 2023 is considered quite good when reviewed from four balanced scorecard perspectives, namely finance, customers, internal business processes, and growth and learning.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance, Perspective



KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan segala kebesarannya atas nikmat yang diberikan, sehingga tugas akhir skripsi dapat terselesaikan.

Pada proses penulisan skripsi ini, berbagai hambatan telah dialami oleh penulis. Pada akhirnya semua itu dapat dilewati berkat adanya bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu, penulis dengan penuh ketulusan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta terutama Bapak dan Ibu saya yang selalu memberi dukungan secara moral, materi, dan spiritual dalam setiap proses yang saya lalui.
2. Ibu Dr. Driana Leniwati, M.SA., Ak., CSRS., CSRA selaku pembimbing pertama saya yang telah banyak sekali membantu saya dalam proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Novitasari Agus Saputri, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing kedua saya yang telah banyak sekali membantu saya dalam proses penyusunan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan dan semua orang yang telah telah memberikan banyak sekali bantuan dalam setiap proses penyusunan skripsi.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Malaikat Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Akhir kata, dengan segala kekurangannya saya persembahkan karya tulis ini dan semoga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Review Penelitian Terdahulu.....	8
B. Tinjauan Pustaka.....	11
1. Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	11
2. Balanced Scorecard.....	11
C. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Populasi dan Sampel.....	19
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
1. Perspektif keuangan.....	20
2. Perspektif Pelanggan.....	21
3. Perspektif Bisnis Internal.....	23
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	26
1. Data Primer.....	26
2. Data Sekunder.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27

1. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	28
1. Teknik Analisis Data.....	28
2. Pengujian Kualitas Data.....	29
3. Indeks Kepuasan Terhadap Pengunjung.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum.....	32
B. Visi Dan Misi.....	33
1. Visi.....	33
2. Misi.....	33
C. Struktur Organisasi.....	34
D. Analisis Data.....	34
1. Perspektif Pelanggan.....	34
2. Perspektif Keuangan.....	46
3. Perspektif proses bisnis internal.....	51
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.....	53
E. Penentuan Nilai Kinerja Keseluruhan.....	59
F. Hasil.....	61
1. Perspektif Keuangan.....	61
2. Perspektif Proses Internal Bisnis.....	62
3. Perspektif Pelanggan.....	62
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	64
G. Pembahasan.....	65
1. Perspektif Keuangan.....	65
2. Perspektif Pelanggan.....	66
3. Perspektif Proses Internal Bisnis.....	67
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	67
BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan.....	70
1. Perspektif Keuangan.....	70
2. Perspektif Pelanggan.....	70

3. Perspektif Proses Internal Bisnis	71
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	74

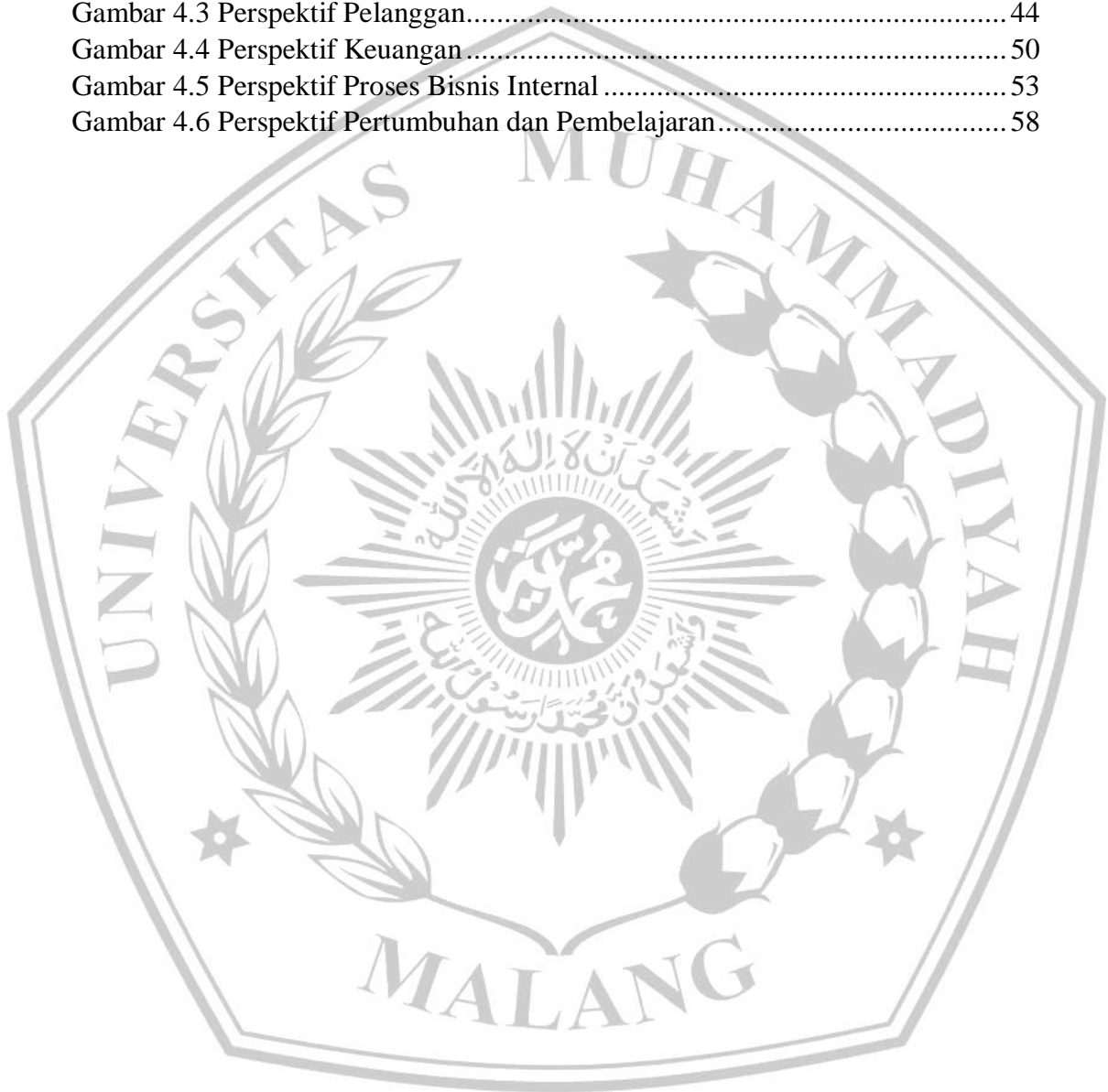


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Rating Scale	26
Tabel 4.1 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.3 Retensi Pelanggan	38
Tabel 4.4 Penarikan Pelanggan	39
Tabel 4.5 Retensi Pelanggan dan Penarikan Pelanggan	45
Tabel 4.6 Penerimaan Kas dari Pelanggan.....	45
Tabel 4.7 <i>Return On Assets</i> (ROA)	46
Tabel 4.8 <i>Net Profit Margin</i> (NPM)	47
Tabel 4.9 Scorecard Perspektif Keuangan	51
Tabel 4.10 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	53
Tabel 4.11 Retensi Karyawan.....	54
Tabel 4.12 Produktivitas Karyawan.....	55
Tabel 4.13 Scorecard Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	59
Tabel 4.14 Scorecard Perspektif Keuangan	59
Tabel 4.15 Scorecard Perspektif Proses Internal Bisnis	60
Tabel 4.16 Scorecard Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	60
Tabel 4.17 Scorecard Perspektif Pelanggan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengunjung PT Kampung Coklat	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	34
Gambar 4.2 Perspektif Pelanggan.....	44
Gambar 4.3 Perspektif Pelanggan.....	44
Gambar 4.4 Perspektif Keuangan	50
Gambar 4.5 Perspektif Proses Bisnis Internal	53
Gambar 4.6 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Kepuasan Pelanggan	77
Lampiran 2: Hasil Uji Validitas.....	79
Lampiran 3: Uji Reliabilitas	80
Lampiran 4: Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan	81



DAFTAR PUSTAKA

- Almana. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- data.blitarkab.go.id. 2022. "Jumlah Kunjungan Wisata" <https://data.blitarkab.go.id/data/jumlah-kunjungan-wisata-7z1836nx>. [diakses pada 21 juni 2022].
- Faishol, A. 2016. "Analisis Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lamongan)". *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 1, No. 1, hlm: 49-56.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kaplan, R. S., dan D. P. Norton. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2012. *Analisa Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Lestari. 2016. "Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong Tahun 2013 Dan 2014", Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. 2 ed. Jakarta: Salemba Empat.
- . 2011. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasrudin. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Panca Terra Firma.
- Pasek, G. W., K. D. U. Arta, dan N. L. S. Kasih. 2020. "Analisis Kinerja Koperasi Serba Usaha (KSU) "Tri Dwi Eka" Menggunakan Metode Balanced Scorecard". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 11, No. 3, hlm: 666-675.
- Persadablitar.id. 2023. "Capai 2.833.877 Wisatawan di Kabupaten Blitar, Berikut Tiga Destinasi Paling Banyak Dikunjungi 2023"

- <https://persadablitar.id/capai-2-833-877-wisatawan-di-kabupaten-blitar-berikut-tiga-destinasi-paling-banyak-dikunjungi-2023/>. [diakses pada 18 Januari 2023].
- Riyana, D. 2017. "Pengukuran Kinerja Perusahaan PT Indofood Dengan Menggunakan *Balanced Scorecard*". *JURNAL SEKURITAS*, Vol. 1, No. 2, hlm: 42–53.
- rmoljatim.id. 2024. "Kunjungan Wisatawan ke Jatim Tahun 2023 Tertinggi di Indonesia Capai 187,110 Juta Orang" <https://www.rmoljatim.id/kunjungan-wisatawan-ke-jatim-tahun-2023-tertinggi-di-indonesia-capai-187110-juta-orang>. [diakses pada 8 Februari 2024].
- Sahrul, A. M., J. Kamase, dan Tenriwaru. 2021. "Analisis Kinerja Menggunakan Pendekatan *Balance Scorecard* Pada PT Telkomsel". *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 5, No. 1, hlm: 11-20.
- Setiawati. 2005. "Penilaian Kinerja Dengan Metode *Balanced Scorecard*", Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Yogyakarta.
- Siswandi. 2018. "Mengukur Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Analisa *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada PT X Jakarta)". *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 7, No. 1, hlm: 97-110.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, T. 2011. *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja*. Jakarta: Indeks.
- Suryawadi, E., dan J. Khalil. 2021. "Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* Pada Unit Usaha Syariah PT. Asuransi Adira Dinamika Tbk". *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol. 4, No. 2, hlm: 394-404.
- Thomas. 2011. "Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja", Jakarta.

- Ummah, F., Nuriyati, N. V. R, dan F. Nurdiana. 2021. "Penerapan Balance Scorecard Dalam Analisis Kinerja Rumah Sakit". *JOHC*, Vol. 2, No. 2, hlm.
- Vincent. 2002. *Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zikrilla. 2019. "Pengukuran Kinerja Perusahaan Pt Unilever. Tbk Menggunakan Metode Balanced Scorecard", Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, Batusangkar.



LEMBAR CEK PLAGIASI



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 16/5/2025

Kode : 2677350111
Nama : Rifki Muhamad
NIM : 201810170311323
Prodi : Akuntansi
Judul Penelitian : Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Pada PT Kampung Coklat)
Persentase Plagiasi : 0%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M