

**Analisis Penilaian Kinerja Keuangan dan Non Keuangan dengan Pendekatan
Metode *Balanced Scorecard*
(Studi Kasus pada PT Saranacentral Bajatama Tbk)**

TUGAS AKHIR



Oleh

Helmi Fitria Sagita

20173030040

**PROGRAM STUDI D3. AKUNTANSI
PROGRAM VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Helmi Fitria Sagita
NIM : 20173030040
Fakultas/Prodi : Vokasi / D3. Akuntansi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
HP/e-mail : 081326212977 / Fitria.helmys@gmail.com
Alamat : Jembangan, RT 02/ RW 09, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo

Menyatakan bahwa penelitian dengan judul “Analisis Penilaian Kinerja Keuangan dan Non Keuangan dengan Pendekatan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada PT Saranacentral Bajatama Tbk).” dibawah bimbingan Barbara Gunawan, S.E., M.Si., AK., CA. bersedia untuk membuat artikel dan memasukkan *call of paper* dan Jurnal Nasional, baik yang diselenggarakan oleh instansi maupun perguruan tinggi nasional/internasional. Judul tersebut siap berubah dan dikolaborasikan oleh pembimbing dengan arahan yang jelas sesuai *Roadmap* pembimbing dengan metode penelitian yang *implemented*. Saya siap mengikuti *call of paper* dan seminar yang sesuai dengan judul tugas akhir yang akan kami ambil sesuai arahan pembimbing saya. Saya siap untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan demi nusa, bangsa, negara dan agama.

Yogyakarta, April 2021

Pembimbing Tugas Akhir



Barbara Gunawan, S.E., M.Si., AK., CA
NIK. 19710919199603143050

Penulis



Helmi Fitria Sagita
NIM. 20173030040

Mengetahui



Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si
NIK. 19650601201210143092

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Penilaian Kinerja Keuangan dan Non Keuangan dengan Pendekatan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada PT Saracentral Bajatama Tbk)**”.

Tugas akhir ini disusun dan diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md.) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak lepas dari dukungan, saran, dan bimbingan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si., selaku Direktur Utama Program Vokasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Barbara Gunawan, S.E., M.Si., Ak., C.A., selaku Ketua Program Studi D3. Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Desi Susilawati, S.E., M.Sc., CTA., selaku Sekretaris Program Studi D3. Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak/ Ibu Dosen, Staff, dan Karyawan Program Studi D3. Akuntansi.
5. Orang Tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungannya.


6. Teman-teman grup “Berbahagialah” yang selalu memberi semangat dan masukan yang sangat berharga.

7. Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, apabila dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan acuan penulis dalam melakukan perbaikan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2021



Penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN _____	ii
LEMBAR PERSETUJUAN _____	iii
KATA PENGANTAR _____	vi
DAFTAR ISI _____	viii
DAFTAR TABEL _____	x
DAFTAR LAMPIRAN _____	xi
BAB I PENDAHULUAN _____	12
A. Latar Belakang _____	12
B. Rumusan Masalah _____	16
C. Tujuan Penelitian _____	16
D. Manfaat Penelitian _____	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA _____	18
A. Pengertian Kinerja Perusahaan _____	18
B. Pengertian Penilaian Kinerja _____	18
C. Tujuan Penilaian Kinerja _____	19
D. Manfaat Penilaian Kinerja _____	19
E. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> _____	20
F. Penelitian Terdahulu _____	23
BAB III METODE PENELITIAN _____	25
A. Subjek dan Objek Penelitian _____	25
B. Jenis dan Sumber Data _____	25
C. Teknik Analisis Data _____	26
1. Perspektif Keuangan _____	26
2. Perspektif Pelanggan _____	28
3. Perspektif Proses Bisnis Internal _____	29
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan _____	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil	33
B. Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Bobot Indikator _____	31
Tabel 3.2 Bobot Perspektif _____	31
Tabel 3.3 Kriteria Standar Penilaian _____	33
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Tingkat Pengembalian Aset _____	35
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Tingkat Pengembalian Ekuitas _____	36
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Net Profit Margin _____	36
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Pertumbuhan Penjualan _____	37
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan <i>Debts-To-Assets</i> _____	37
Tabel 5.6 Hasil Perhitungan <i>Debts-To-Equity</i> _____	38
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Tingkat Akuisisi Pelanggan _____	39
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Tingkat Retensi Pelanggan _____	39
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Profitabilitas Pelanggan _____	40
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Proses Inovasi _____	41
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Efisiensi Biaya Operasional _____	41
Tabel 4.12 Jumlah Kerja Sama PT Saranacental Bajatama Tbk _____	42
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Tingkat Retensi Karyawan _____	42
Tabel 4.14 Kegiatan Pelatihan Karyawan tahun 2019 _____	43
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Produktivitas Karyawan _____	43
Tabel 4.16 Nilai Realisasi Dan Rata-Rata Indikator _____	44
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Kinerja _____	45
Tabel 4.18 Total Skor Kinerja PT Saranacental Bajatama Tbk _____	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Pelanggan Tahun 2016

Lampiran 2 Data Pelanggan Tahun 2017

Lampiran 3 Data Pelanggan Tahun 2018

Lampiran 4 Data Pelanggan Tahun 2019