



**PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI PENGUKURAN KINERJA
PADA PT SURYA CITRA MEDIA TBK TAHUN 2009-2010**

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Oleh :

CHELSYE CHRISTINEA EDREA VANIA

30070611

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Akuntansi Manajemen



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

Jakarta

Juni 2013

PENGESAHAN

**PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI PENGUKURAN KINERJA
PADA PT SURYA CITRA MEDIA TBK TAHUN 2009-2010**

DIAJUKAN OLEH:

CHELSYE CHRISTINEA EDREA VANIA

30070611

Jakarta, 25 Juni 2013

Disetujui Oleh :

Pembimbing,



Prima Apriweni, S.E.Ak., M.M.

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

Jakarta 2013

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE

SCHOOL OF BUSINESS



ABSTRAK

Chelsye Christinea Edrea Vania / 30070611 / 2007 / Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Pada PT Surya Citra Media Tbk tahun 2009 – 2010 / Dosen Pembimbing : Ibu Prima Apriwenni, S.E.,Ak.,M.M.

Dunia bisnis saat ini mengalami transformasi dari era industri ke era informasi. Salah satu contoh informasi yaitu pengukuran kinerja. Perkembangan ekonomi Indonesia juga menyebabkan perusahaan harus pandai dalam memanfaatkan peluang yang ada. Perusahaan dituntut untuk beroperasi secara lebih efektif dan efisien supaya dapat memperoleh laba yang maksimal. PT Surya Citra Media Tbk merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang media. Selama ini, PT Surya Citra Media Tbk hanya melihat pengukuran kinerja serta keberhasilan perusahaan cenderung dari aspek keuangannya saja .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PT Surya Citra Media Tbk apabila menggunakan Balanced Scorecard. Dengan menggunakan Balanced Scorecard diharapkan PT Surya Citra Media Tbk dapat mengembangkan aspek keuangan dan non keuangan dalam melakukan penilaian kinerja, sehingga nantinya diharapkan dapat membantu perusahaan untuk memperlancar jalannya kegiatan operasional yang lebih baik.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan mendeskripsikan, menggambarkan, atau melukiskan secara sistematis, aktual, dan akurat tentang pengukuran kinerja Balance Scorecard pada PT Surya Citra Media Tbk, untuk tahun 2009 dan 2010. Selain itu, pengukuran kinerja juga dilihat berdasarkan rasio profitabilitas, rasio solvabilitas dan rasio aktivitas.

Balance Scorecard merupakan salah satu sistem pengukuran kinerja perusahaan yang mampu menyeimbangkan antara perspektif finansial dan non finansial. Hal ini disebabkan karena pengukuran dengan Balance Scorecard mencakup 4 (empat) perspektif yaitu Keuangan, Pelanggan, Bisnis internal, serta Pertumbuhan dan Pembelajaran. Dengan demikian, pengukuran kinerja dengan Balance Scorecard menjadi lebih unggul dibandingkan pengukuran tradisional yang hanya fokus pada aspek finansial saja.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja dengan menggunakan Balance Scorecard pada PT Surya Citra Media Tbk adalah baik dengan skor yang diperoleh adalah 3,69. Hasil ini diperoleh melalui pengukuran 4 (empat) perspektif yang ada dalam Balance Scorecard dimana tiap – tiap perspektif menunjukkan nilai hasil rata – rata baik. Dengan demikian saran yang diberikan sebaiknya PT Surya Citra Media Tbk menggunakan Balance Scorecard sebagai pengukuran kinerja karena Balance Scorecard dapat mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh.

© Hak Milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

HAK MILIK IBKKG UNDANG-UNDANG NO. 11 TAHUN 2002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



ABSTRACT

Chelsye Christinea Edrea Vania / 30070611/2007 / Implementation of Balanced Scorecard Performance Measures For the PT Surya Citra Media Tbk in 2009 - 2010 / Supervisor: Mrs. Prima Apriwenni, SE, Ak., MM.

The business world is currently undergoing a transformation from industrial age to information age. One example is the measurement of performance information. Economic development of Indonesia also led the company must be proficient in utilizing the opportunities that exist. Companies are required to operate more effectively and efficiently in order to obtain the maximum profit. PT Surya Citra Media Tbk is a company engaged in the media. So far, PT Surya Citra Media Tbk see only measuring performance and success of companies tend the financial aspect alone.

This study aims to determine how the performance of PT Surya Citra Media Tbk when using the Balanced Scorecard. Using the Balanced Scorecard is expected PT Surya Citra Media Tbk to develop financial and non financial aspects in assessing the performance, so hopefully will be able to help companies to accelerate the course of operations better.

The study was conducted using descriptive methods to describe, depict, or describe in a systematic, current, and accurate information about Balanced Scorecard performance measurement in PT Surya Citra Media Tbk, for 2009 and 2010. In addition, performance measurement suspect seen from profitability ratios, solvency ratios and activity ratios.

Balanced Scorecard is one of the company's performance measurement system that is able to balance between financial and non financial perspective. This is because the measurement of the Balance Scorecard includes 4 (four) persperktif namely Financial, Customer, Internal Business and Growth and Learning. Thus, measuring the performance with the Balanced Scorecard to be superior to measurements tradisinal that only focus on financial aspects only.

Based on the analysis and discussion can be concluded that the measurement of performance using the Balanced Scorecard in PT Surya Citra Media Tbk is good with the score obtained was 3.69. These results were obtained by measurement of 4 (four) perspectives in the Balanced Scorecard where each - each perspective shows the value / average results - good average. Thus the advice given should PT Surya Citra Media Tbk using the Balanced Scorecard as a performance measure because the Balanced Scorecard to measure overall company performance.

1. Dengan menggunakan atau segenap cara yang mungkin untuk menyalin, menduplikasi, atau mendistribusikan materi ini tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© PT Surya Citra Media Tbk (Persero) dan PT Surya Citra Media Tbk. All rights reserved.
Kwik Kian Gie School of Business dan Informatika Kwik Kian Gie
Jl. Setiabudi No. 225, Jakarta Selatan 12920, Indonesia
Telp: (021) 5200 2255, Fax: (021) 5200 2256, Email: info@kwikkiangie.ac.id



5. Daniel Godong dan family atas bantuan dan doanya.
6. Teman – teman seperjuangan lainnya.

Seluruh rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, atas perhatian, dorongan dan kerjasama yang telah diberikan.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritiknya bersifat membangun sangat duharakan.

Akhir kata, penulis berharap semoga manfaat dari adanya skripsi ini dapat dirasakan secara nyata oleh PT Surya Citra Media Tbk dan seluruh pembaca lainnya.

Jakarta, April 2012

(Chelsye Christina Edrea Vania)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Milik PT KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

Halaman

Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
I. LANDASAN TEORI.....	7
A. Kinerja.....	7
1. Pengertian Kinerja.....	7
2. Penilaian Kinerja.....	10
a. Pengertian Penilaian Kinerja.....	11
b. Manfaat Penilaian Kinerja.....	11
c. Tujuan Penilaian Kinerja.....	13
3. Balanced Scorecard.....	13
a. Pengertian dan definisi Balanced Scorecard.....	13
b. Konsep Balanced Scorecard.....	15
B. Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Tradisional.....	19
C. Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Balance Scorecard.....	21
1. Pengembangan Balanced Scorecard.....	21
2. Balance Scorecard sebagai suatu kerangka kinerja.....	23
3. Membangun Balance Scorecard.....	24
4. Perspektif Balance Scorecard.....	28
5. Keunggulan Balance Scorecard.....	36
II. KERANGKA PEMIKIRAN.....	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Objek Penelitian.....	41
B. Metodologi Penelitian.....	41
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	61
B. Struktur Organisasi Perusahaan.....	65
C. Analisis dan Pembahasan.....	68
1. Perspektif keuangan.....	69
2. Perspektif Pelanggan.....	83
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	94
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	97
D. Hasil Penelitian.....	104
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
A. KESIMPULAN.....	107
B. SARAN.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	111

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Asumsi penilaian persentase kenaikan rasio profitabilitas.....	47
Tabel 3.2	Asumsi penilaian presentase kenaikan rasio solvabilitas.....	48
Tabel 3.3	Asumsi penilaian persentase penurunan rasio solvabilitas.....	49
Tabel 3.4	Asumsi penilaian kenaikan presentase rasio aktivitas.....	50
Tabel 3.5	Asumsi nilai kepuasan dalam kuesioner.....	52
Tabel 3.6	Asumsi penilaian persentase kenaikan jumlah pelanggan.....	53
Tabel 3.7	Asumsi nilai kontribusi jam tayang terhadap rating yang baru.....	54
Tabel 3.8	asumsi nilai kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.....	55
Tabel 3.9	Kerangka Pengukuran Balanced Scorecard PT Surya Citra Media Tbk.....	56
Tabel 3.10	Bobot kualitatif kinerja perusahaan berdasarkan sistem balanced scorecard...60	
Tabel 4.1	Laporan Neraca Konsolidasi.....	69
Tabel 4.2	Laporan Rugi Laba Konsolidasi.....	70
Tabel 4.3	Laporan Arus Kas Konsolidasi.....	71
Tabel 4.4	Perbandingan Rasio Profitabilitas PT Surya Citra Media TBK Tahun 2009 dan 2010.....	76
Tabel 4.5	Perbandingan Rasio Solvabilitas PT Surya Citra Media TBK Tahun 2009 dan 2010.....	79



1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis intelektual tanpa mencantumkan dalam menyalin sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.6

Perbandingan Rasio likuiditas PT Surya Citra Media TBK Tahun 2009 dan 2010.....	81
Perbandingan Rasio aktivitas PT Surya Citra Media TBK Tahun 2009 dan 2010.....	83
Tingkat kepuasan terhadap produk PT Surya Citra Media tbk.....	84
Tingkat kepuasan terhadap mutu produk PT Surya Citra Media Tbk.....	85
Tingkat kepuasan terhadap manfaat produk PT Surya Citra Media Tbk.....	86
Tingkat kepuasan terhadap Kemudahan terhadap akses produk yang ditawarkan PT Surya Citra Media Tbk.....	87
Tingkat kepuasan terhadap Citra perusahaan sebagai produsen yang mengutamakan kepuasan pelanggan PT Surya Citra Media Tbk.....	88
Tingkat kepuasan terhadap Citra perusahaan sebagai Citra produk perusahaan sebagai produk yang sesuai dengan manfaatnya.....	89
Tingkat Kecepatan pelayan dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.....	90
Tingkat Ketepatan waktu siaran agar memberi kepuasan kepada pelanggan.....	91
Tingkat Keramahan dalam melayani pelanggan.....	92
Tingkat kepuasan terhadap Kemudahan dalam melakukan transaksi dengan Perusahaan.....	93
Data jam tayang dan rating tahun 2009.....	96
Tingkat kepuasan terhadap Gaji dan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan.....	98
Tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan perusahaan.....	99
Tingkat kepuasan terhadap bidang pekerjaan dan jabatan dalam perusahaan.....	100

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.22	Tingkat kepuasan terhadap pembagian tugas dalam perusahaan.....	101
Tabel 4.23	Tingkat kepuasan terhadap pemberian bonus, penghargaan dan promosi jabatan yang diberikan oleh perusahaan.....	102
Tabel 4.24	Tingkat kepuasan terhadap Kepuasan terhadap lingkungan dan suasana kerja..	103
Tabel 4.25	Hasil Perhitungan Terakhir Pengukuran Kinerja PT Surya Citra Media Tbk Berdasarkan Sistem Balanced Scorecard.....	104

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Balance Scorecard Sebagai Suatu Kerangka Kinerja.....	23
Gambar 2 Perspektif dalam Balanced Scorecard.....	28
Gambar 3 Perspektif Pelanggan.....	33
Gambar 4 Kerangka Pemikiran.....	40

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Laporan Neraca PT SURYA CITRA MEDIA TBK tahun 2009 dan 2010.....	111
Lampiran 2	Laporan Laba Rugi PT SURYA CITRA MEDIA TBK tahun 2009 dan 2010..	113
Lampiran 3	Daftar Kuisisioner Pelanggan	114
Lampiran 4	Daftar Kuisisioner Karyawan.....	116

© Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.