

Balanced Scorecard:

DESAIN PENERAPAN PADA ORGANISASI LABA & NIRLABA

AWAN LIBRARY
UNIVERSITY

8.8
AR
b

Dr. Jony Oktavian Haryanto, SE., MM

Balanced Scorecard : Desain Penerapan pada Organisasi Laba dan Nir laba



832.2018



Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Satya Wacana

Balanced Scorecard:

**DESAIN PENERAPAN
PADA ORGANISASI
LABA & NIRLABA**

Dr. Jony Oktavian Haryanto, SE., MM

Balanced Scorecard : Desain Penerapan pada Organisasi Laba dan Nirlaba



832.2018



Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711
Telp./Fax: 0298-311881

Katalog Dalam Terbitan (KDT)

658.04

Har Haryanto, Jony Oktavian

b Balance Scorecard : Desain pada Organisasi Laba & Nirlaba/ Jony Oktavian Haryanto.-- Salatiga : Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana Press, 2009.

viii, 91p. ; 23 cm.

ISBN 978-979-3775-40

1. Profit
 2. Nonprofit organizations
 3. Performance standards I. Title
-

Cetakan pertama : 2009

ISBN 978-979-3775-40



Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Satya Wacana Press
Jl. Diponegoro 52-60,
Salatiga 50711

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Masalah Penelitian.....	4
1.3. Persoalan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Garis Besar Buku.....	5
BAB II. TELAAH TEORITIS	6
2.1. Konsep dan Definisi Konsep	6
2.1.1. Kinerja	7
2.1.2. Balanced Scorecard	7
2.1.3. Kepuasan Konsumen	7
2.1.4. Kepuasan Kerja.....	7

2.2. Nalar Konsep.....	8
2.2.1. Kinerja.....	8
2.2.2. Balanced Scorecard.....	9
2.2.2.1. Perspektif Keuangan.....	9
2.2.2.2. Perspektif Pelanggan	10
2.2.2.3. Perspektif Bisnis Internal.....	14
2.2.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	16
2.2.2.5. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.2.2.6. Hubungan antara Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> dan Visi serta Strategi Perusahaan.....	21
2.2.3. Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.4. Kepuasan Kerja	23
BAB III. METODE PENELITIAN	24
3.1. Jenis Data dan Sumber Data	24
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.3. Metode Pengumpulan Data	26
3.4. Aras Pengukuran Konsep	27
3.5. Teknik Analisis dan Langkah-langkah Analisis.....	27
BAB IV. ANALISIS DATA.....	33

4.1. Gambaran Umum Hotel Diamond.....	33
4.1.1. Sejarah Hotel Diamond	33
4.1.2. Visi, Misi, dan Strategi Usaha Hotel Diamond	33
4.1.3. Struktur Organisasi Hotel Diamond	34
4.1.4. Gedung dan Lokasi Hotel Diamond	35
4.1.5. Pengguna dan Pegawai Hotel Diamond	36
4.1.6. Pelayanan dan Fasilitas Hotel Diamond	36
4.2. Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i> pada Hotel Diamond	36
4.2.1. Evaluasi Visi dan Misi Hotel Diamond dengan menggunakan kerangka <i>Balanced Scorecard</i>	36
4.2.2. Analisis SWOT Hotel Diamond.....	38
4.2.3. Penentuan Sasaran Strategik dan Tolok Ukur Hotel Diamond menurut Keempat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> ...	40
4.2.3.1. Keuangan	41
4.2.3.2. Pelanggan.....	44
4.2.3.3. Proses Bisnis Internal.....	50
4.2.3.4. Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan	57
4.2.4. Penyusunan Program	65
BAB V. SIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69

5.2. Implikasi.....	70
5.2.1. Implikasi Teoritis	70
5.2.2. Implikasi Terapan.....	70
5.3. Keterbatasan Penelitian	71
5.4. Penelitian Mendatang.....	72
BAB VI. CONTOH DESAIN BALANCED SCORECARD PADA KOPERASI.....	73

daftar tabel

Tabel 3.1	Indikator-indikator yang Digunakan pada Perspektif Pelanggan.....	30
Tabel 3.2	Indikator yang Digunakan pada Perspektif Bisnis Internal.....	31
Tabel 3.3	Indikator-indikator yang Digunakan pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	31
Tabel 4.1	Sasaran Strategik dan Tolok Ukur dalam Perspektif Finansial	42
Tabel 4.2	Sasaran Strategik dan Tolok Ukur dalam Perspektif Pelanggan	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Pemakai Hotel Diamond berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir.....	46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Pemakai Hotel Diamond berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Pemakai Hotel Diamond berdasarkan Pendapatan per Bulan....	47
Tabel 4.6	Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Indeks Kepuasan Pemakai Hotel Diamond.....	48
Tabel 4.7	Sasaran Strategik dan Tolok Ukur dalam Perspektif Proses Bisnis Internal.....	50

Tabel 4.8	Sasaran Strategik dan Tolok Ukur dalam Perspektif Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan	58
Tabel 4.9	Karakteristik Reponden Pegawai Hotel Diamond berdasarkan Bagian	59
Tabel 4.10	Karakteristik Reponden Pegawai Hotel Diamond berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir	59
Tabel 4.11	Karakteristik Reponden Pegawai Hotel Diamond berdasarkan Masa Kerja	60
Tabel 4.12	Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Indeks Kepuasan Pegawai Hotel Diamond.....	61
Tabel 6.1	Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Indeks Kepuasan Pelanggan Koperasi BMW	74
Tabel 6.2.	Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Indeks Kepuasan Karyawan Koperasi BMW	75

daftar gambar

Gambar 2.1.	Perspektif Pelanggan - Ukuran Utama	12
Gambar 2.2.	Proposisi Nilai Pelanggan – Model Generik	13
Gambar 2.3.	Perspektif Bisnis Internal – Model Rantai Nilai Generik	16
Gambar 2.4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan: Kerangka Kerja.....	19
Gambar 2.5.	Balanced Scorecard memberi Kerangka Kerja untuk Penerjemahan Strategi ke dalam Kerangka Operasional.....	22
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi Hotel Diamond, Solo	35
Gambar 4.2	Sasaran-sasaran Strategik Dalam Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	40



ADAM
PRES



ISBN 978-979-3775-40