

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena atas perkenan dan izin-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dalam bidang Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah "**Balanced Scorecard Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja PDAM Tirtasari Binjai**".

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat, sayang dan terimakasih kepada orang tua dan abang, kakak dan adik yang tidak henti-hentinya mencurahkan do'a, kasih sayang, kesabaran dan perhatian kepada penulis, serta selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis selama ini. Agar nantinya kelak penulis mampu memenuhi harapan dan bisa membahagiakan kalian. Amin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan semangat, nasehat dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE.MEc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. Marzuki Ibrahim, MM, selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.

3. Ibu Hj. Saribulan Tambunan, SE, MMA menjabat selaku ketua penguji Skripsi
4. Ibu Dra. Isnaniah, LKS, MMA menjabat selaku sekretaris penguji skripsi
5. Ibu Linda Lores, SE, MSi, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan petunjuk, pengarahan, bimbingan dan bantuan dari awal hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak Drs. Halomoan Situmorang, AK, MMA selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu Dosen, serta seluruh staf karyawan fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah berkenan membantu penulis.
8. Bu Ani, Bu Adek, kak Ijur Sipayung dan Seluruh staf karyawan PDAM Tirtasari Binjai yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang tua penulis ayahanda Jafri PA dan ibunda Akorlina br Surbakti, yang senantiasa selalu memberikan Do'a perlindungan dan kasih sayang serta perhatian yang tulus kepada penulis.
10. Adi Perdana Surbakti, Amelia Surbakti, Fransischo Ginting, Eva Vanesya, Rismaeni yang telah memberikan banyak kontribusi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Teman-teman seperjuangan di jurusan Akuntansi'08, Rismaeni, Fitri Ningsih, Linda Bancin, Inong, Yulianti, Ika Aulia, Dedek Masitah, Diana Ritonga, Indah Wulandari, Lisa Safriana, Widya Astuti, Fajar Novita Afni, Tamy<

Rani, Risa Hanum, Novi Handayani, Tri yovi Anugrah, Dedek Wulandari, Indri Andriani, Dini, Siti, Dhani, Wisda, Rizky Ananda, Irwan Richardo Pakpakhan, Mahdy, Daniel Ginting, Wahyu, Indra, Hendra, Jefri dan banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

12. Bunda dan Ayah kost, Kak Reni, kak Vera, kak Susi, mbak Aci, Dewi, Sinta, Laisah dan pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan karena keterbatasan penulis dalam pengetahuan dan pengalaman penulisan skripsi. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian dimasa depan sehingga dapat menjadi acuan dalam penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRACT	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
1. Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja	6
2. Balanced Scorecard sebagai Sistem Pengukuran Kinerja	8
a. Sejarah Balanced Scorecard	8
b. Perspektif dalam Balanced Scorecard	10
1) Perspektif Keuangan	10
2) Perspektif Pelanggan	12

3) Perspektif Proses Bisnis Internal.....	13
4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	14
c. Tolak Ukur Kinerja dalam Balanced Scorecard....	15
d. Kerangka Kerja Balanced Scorecard.....	20
3. Hubungan Antar Perspektif.....	21
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	22
5. Manfaat dan Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	24
6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
7. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel	34
C. Definisi Operasional.....	36
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data.....	38
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	
a. Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
b. Tujuan Perusahaan	40

c. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi.....	42
d. Visi dan Misi Perusahaan.....	43
e. Struktur Organisasi.....	44
f. Sumber Daya Manusia (SDM) PDAM Tirtasari...	52

B. Pembahasan

1. Mengukur Kinerja Masing-masing Perspektif

a. Mengukur Kinerja Perspektif Keuangan.....	54
b. Mengukur Kinerja Perspektif Pelanggan	55
c. Mengukur Perspektif Bisnis Internal.....	58
d. Kinerja Perspektif Pembelajaran Pertumbuhan	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Halaman

GAMBAR 1.1 Model Rantai Generik	14
GAMBAR 1.2 kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	20
GAMBAR 1.3 Kerangka Konseptual	32



DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 Perkembangan SDM PDAM Tirtasari Binjai	44
TABEL 1.2 Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan.....	46
TABEL 1.3 Hasil Pengukuran Perspektif Pelanggan	47
TABEL 1.4 Laporan Pengaduan Pelannggan 2008-2010.....	48
TABEL 1.5 Pengukuran Perspektif Pembelajaran Pertumbuhan.....	50
TABEL 1.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Karyawan.....	51
TABEL 1.7 Hasil Pengujian Validitas.....	53
TABEL 1.8 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	58