

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERAPAN *BALANCED SCORECARD*
STUDI KASUS PADA PT BPR
SEJAHTERA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:
Siska Martini
140810006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERAPAN *BALANCED SCORECARD*
STUDI KASUS PADA PT BPR
SEJAHTERA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Siska Martini
140810006**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis (sarjana dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 06 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

Materai Rp.6000

Siska Martini
140810006

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERAPAN *BALANCED SCORECARD*
STUDI KASUS PADA PT BPR
SEJAHTERA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Siska Martini
140810006**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 06 Agustus 2018

**Yuliadi, S.Si., M.Ak.
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *balanced scorecard* pada PT BPR Sejahtera Batam. Faktor-faktor yang di analisis dalam penelitian ini adalah pelayanan pelanggan, partisipasi karyawan dan sumber daya keuangan. Model analisis yang digunakan adalah *simple random sampling*. Dari total populasi 113 karyawan dipilih sampel sebanyak 88 melalui perhitungan rumus slovin. Data yang digunakan adalah data primer. Model analisis yang digunakan adalah regresi logistik biner. Analisis yang digunakan adalah program spss versi 21. Berdasarkan hasil pengujian pada variabel pelayanan pelanggan menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerapan *balanced scorecard*. Variabel partisipasi karyawan menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,005 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi karyawan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerapan *balanced scorecard*. Variabel sumber daya keuangan menunjukkan nilai signifikan $0,063 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa sumber keuangan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerapan *balanced scorecard*. Berdasarkan hasil pengujian pada variabel pelayanan pelanggan, partisipasi karyawan dan sumber daya keuangan terhadap penerapan *balanced scorecard*, menunjukkan bahwa nilai *chi-square* 7.481 dan nilai signifikan $0.344 > 0.05$. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan pelayanan pelanggan, partisipasi karyawan dan sumber daya keuangan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerapan *balanced scorecard* terbukti.

Kata kunci: pelayanan pelanggan, partisipasi karyawan, sumber daya keuangan, *balanced scorecard*

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze factors influencing balanced scorecard implementation at PT BPR Sejahtera Batam. The study was guided by the following specific objectives; first the influence of customer service, employee participation and financial resources. The analysis model used is simple random sampling. The population of 113 employees selected 88 samples through by the slovin formula. the data used is primary data. The analysis model used is binary logistic regression. The analysis used is spss version 21 program. Based on the test results on customer service variables indicate that significant value $0.000 < 0.05$, hence can be concluded that customer service has a significant effect. Employee participation variables indicate that significant value $0.005 < 0.05$, hence can be concluded that employee participation has a significant effect. Financial resources variables indicate that significant value $0.063 > 0.05$, hence can be concluded that financial resources have no significant effect. The results of testing on all variables on the implementation of balanced scorecard, showed that the value of chi-square 7,481 and significant value $0.344 > 0.05$. From the results of this study proves that the hypothesis that states all variables together have a significant effect on the implementation of the balanced scorecard proven.

Keywords: Customer Service, Employee Participation, Financial Resources, Balanced Scorecard

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi starta satu (S1) pada Program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* STUDI KASUS PADA PT BPR SEJAHTERA BATAM”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Akuntansi;
3. Bapak Yuliadi, S.Si.,M.Ak. selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, perhatian, serta saran yang sangat berharga untuk penyusunan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat, semangat dan segala bentuk perjuangan dan pengorbanan yang

sudah kalian berikan dalam hidup yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini;

6. Kepada kedua adik yang telah memberikan semangat kepada penulis sehingga penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik;
7. Sahabat penulis yang telah menjadi sahabat dari masa sekolah hingga kini yang memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan tugas akhir sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
8. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam pembuatan tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu;

Pada kenyataan, walaupun telah berusaha dengan kesungguhan hati dan sengenal kemampuan, namun masih banyak ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan penulis, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Akuntansi dan khususnya bagi praktisi maupun masyarakat. Semoga Tuhan melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini

Batam, 06 Agustus 2018
Penulis

Siska Martini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Batasan Masalah.....	11
1.4. Perumusan Masalah.....	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2. Manfaat Praktis	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori.....	14
2.1.1. Balanced Scorecard	14
2.1.2. Pelayanan Pelanggan.....	23
2.1.3. Partisipasi Karyawan.....	26
2.1.4. Sumber Daya Keuangan.....	29
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. kerangka Berpikir	35
2.4. Perumusan Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	38
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.3. Metode Pengumpulan Data	39
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.4.1. Balanced Scorecard	40

3.4.2. Pelayanan Pelanggan.....	40
3.4.3. Partisipasi Karyawan.....	41
3.4.3. Sumber Daya Keuangan.....	41
3.5. Metode Analisis Data.....	42
3.5.1 Uji Statistik Deskriptif	42
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	43
3.5.3 Hasil Uji Outlier.....	44
3.5.4 Hasil Uji Regresi Logistik Biner.....	44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	47
4.1.1. Hasil Uji Kualitas Data	50
4.1.3. Hasil Uji Outlier.....	52
4.1.4. Hasil Uji Regresi Logistik Biner.....	52
4.2. Pembahasan.....	57
4.2.1. Pengaruh Pelayanan Pelanggan Terhadap Penerapan Balanced Scorecard.....	57
4.2.2. Pengaruh Partisipasi Karyawan Terhadap Balanced Scorecard.....	58
4.2.3. Pengaruh Sumber Daya Keuangan Terhadap Penerapan Balanced Scorecard.....	58
4.2.4. Pengaruh Pelayanan Pelanggan, Partisipasi Karyawan, dan Sumber Daya Keuangan Terhadap Penerapan Balanced Scorecard.....	59

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	36
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Hosmer and Lemeshow</i> (kecocokan model)	53
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Likelihood</i> Yang Memasukan Konstanta (Block Number=0)	54
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Likelihood</i> Yang Memasukan Konstanta dan Seluruh Variabel Independen (<i>Block Number=1</i>)	54
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Loglikelihood</i>	54
Tabel 4.9 Tingkat Keakuratan Dengan Memasukkan Konstanta	55
Tabel 4.10 Tingkat Keakuratan Dengan Memasukkan Konstanta dan Seluruh Variabel Independen	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Pengaruh	56
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Nagelkerke R Square</i>	57

DAFTAR RUMUS

3.1 Rumus Slovin.....	39
-----------------------	----