

**EVALUASI PENGUKURAN KINERJA *BALANCE  
SCORECARD* PADA PERUSAHAAN  
(STUDI KASUS PADA BPJS KETENAGAKERJAAN GRESIK)**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2021**

**EVALUASI PENGUKURAN KINERJA *BALANCE SCORECARD* PERUSAHAAN  
(STUDI KASUS BPJS KETENAGAKERJAAN GRESIK)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi

Oleh:

DIAN ANGGRAENI RIWANTI NPM: 15322008

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “*Evaluasi Pengukuran Kinerja Balance Scorecard Pada Perusahaan (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Gresik)*” dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Gresik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Suwarno, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.
2. Bapak Anwar Hariyono, SE., M.Si sebagai dosen wali yang telah membimbing dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
3. Suamiku (Mas Aries) dan anak-anakku (Trio R: Rafli, Rio, Rubi) atas semangat, nasehat serta kasih sayangnya selama ini.
4. Kedua orang tuaku atas doa dan dukungannya selama ini.
5. Bapak dan Ibu Kepala Bidang Kantor BPJS Ketenagakerjaan Gresik yang telah banyak membantu penulis sehingga terselesaiannya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi tutur bahasanya sehingga kritik dan saran yang sifatnya. membangun sangat penulis harapan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan dapat memberikan suatu sumbangsih bagi Universitas Muhammadiyah Gresik.



Gresik, Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAKSI .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	5
2.2. Definisi Kinerja.....	6
2.3. Pengukuran Kinerja.....	7
2.3.1.Definisi Pengukuran Kinerja .....	7
2.3.2.Tujuan dan Aspek Pengukuran Kinerja.....	8
2.3.3.Jenis Pengukuran Kinerja .....	9
2.4. <i>Balance Scorecard</i> .....	12
2.4.1.Pengertian <i>Balance Scorecard</i> .....	12
2.4.2.Keunggulan <i>Balance Scorecard</i> .....	12
2.4.3.Perspektif <i>Balance Scorecard</i> .....	13
2.4.4.Kerangka Koseptual.....	18
BAB III : METODE PENELITIAN .....	19
3.1. Jenis Penelitian.....	19
3.2. Lokasi Penelitian.....	19
3.3. Jenis Data .....	20
3.3.1.Data Primer.....	20
3.3.2.Data Sekunder.....	20
3.4. Sumber Data.....	21
3.5. Teknik Pengambilan Data .....	21
3.6. Unit Analisis Data.....	23
3.7. Teknik Analisis Data.....	24

3.8. Responden dan Tempat penelitian .....	26
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	27
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	28
4.2. Hasil Penelitian .....	29
4.2.1. Perspektif Keuangan .....	29
4.2.2. Perspektif Pelanggan .....	33
4.2.3. Perspektif Proses Internal .....	43
4.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	50
4.2.5. Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Gresik Berdasarkan KPI.....	54
4.3. Pembahasan.....	58
4.3.1. Analisa Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada Perspektif-Perspektif Balance Scorecard di BPJS Ketenagakerjaan Gresik.....	58
4.3.2. Strategi BPJS Ketenagakerjaan Gresik Dalam Pencapaian Target Masing-masing Perspektif.....	64
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kriteria Indikator Kinerja Sektor Publik .....	11
Tabel 2.	<i>Balance Scorecard</i> di BPJS Ketenagakerjaan Gresik .....	21
Tabel 3.	Data Wawancara Per Bidang di BPJS Ketenagakerjaan Gresik.	22
Tabel 4.	Unit Analisis Data pada BPJS Ketenagakerjaan Gresik.....	24
Tabel 5.	Penerimaan Piutang Iuran Dalam <i>Balance Scorecard</i> (Perspektif Keuangan) .....	31
Tabel 6.	Retensi Peserta BPJS Ketenagakerjaan Gresik Dalam <i>Balance Scorecard</i> (Perspektif Pelanggan) .....	35
Tabel 7.	Indeks Kepuasan Pelanggan Dalam <i>Balance Scorecard</i> (Perspektif Pelanggan).....	39
Tabel 8.	Akuisisi Tenaga Kerja BPJS Ketenagakerjaan Gresik Dalam <i>Balance Scorecard</i> (Perspektif Pelanggan) .....	42
Tabel 9.	Data Validasi Kepesertaan NIK KTP BPJS Ketenagakerjaan Gresik Dalam <i>Balance Scorecard</i> (Perspektif Proses Bisnis Dan Internal).....	45
Tabel 10.	Data Layanan BPJSTK <i>Mobile</i> BPJS Ketenagakerjaan Gresik Dalam <i>Balance Scorecard</i> (Perspektif Pelanggan) .....	48
Tabel 11.	Data <i>Fraud</i> BPJS Ketenagakerjaan Gresik Dalam <i>Balance Scorecard</i> (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan) .....	51
Tabel 12.	Rencana Pengembangan Individu (RPI) Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Dalam <i>Balance Scorecard</i> (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan) .....	53
Tabel 13.	KPI BPJS KetenagakerjaanGresik Periode Tahun 2015-2017...	56

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 1. Daftar Tagihan Iuran Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan Gresik .....	30
--	----

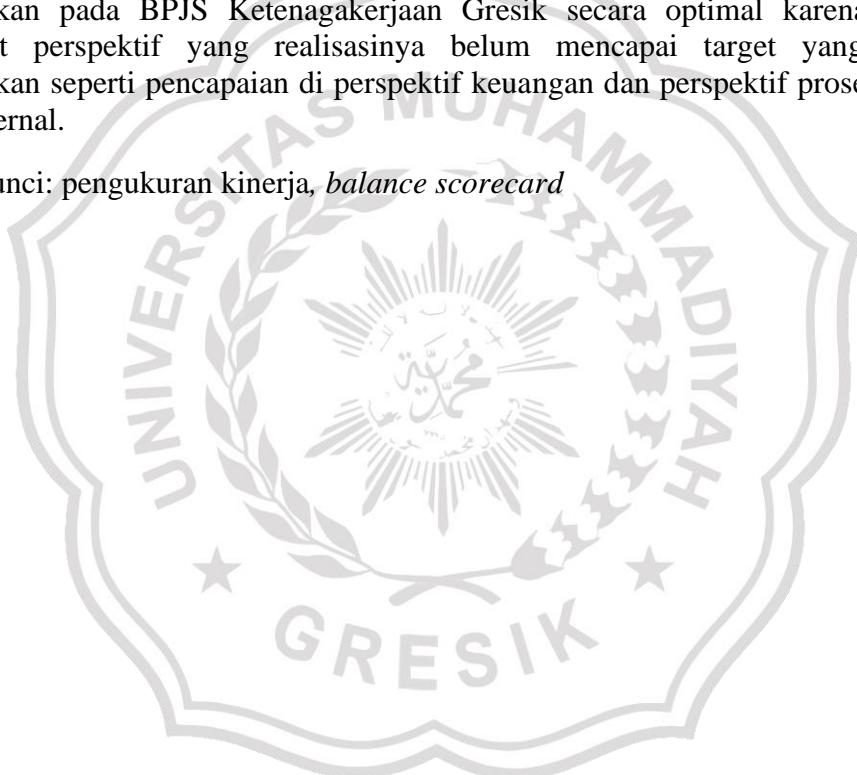


Dian Anggraeni Riwanti, 15322008, **Pengukuran Kinerja *Balance Scorecard* Perusahaan (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Gresik)**, Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2021

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengukuran kinerja BPJS Ketenagakerjaan Gresik dengan menggunakan metode *balance scorecard* apakah sudah dapat dikatakan ideal secara keseluruhan dari berbagai perspektifnya. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara terhadap narasumber dan data sekunder diperoleh dari laporan pencapaian realisasi kinerja pada masing-masing perspektif di tahun 2015-2017. Studi kasus yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus tunggal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode *balance scorecard* belum dapat diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan Gresik secara optimal karena masih terdapat perspektif yang realisasinya belum mencapai target yang sudah ditentukan seperti pencapaian di perspektif keuangan dan perspektif proses bisnis dan internal.

Kata kunci: pengukuran kinerja, *balance scorecard*



*Dian Anggraeni Riwanti, 15322008, Performance Measurement of Company Balance Scorecard (Case Study of BPJS Employment Gresik), Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Gresik, July, 2021*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the performance measurement of BPJS Ketenagakerjaan Gresik using the balanced scorecard method whether it can be said to be ideal as a whole from various perspectives. This study uses primary and secondary data. Primary data was obtained from interviews with informants and secondary data was obtained from reports on the achievement of performance realization in each perspective in 2015-2017. The case study used in this study is a single case study. The results of this study indicate that the balanced scorecard method cannot be applied optimally to BPJS Ketenagakerjaan Gresik because there are still perspectives whose realization has not yet reached the predetermined targets such as achievements in the financial perspective and the business and internal process perspective.*

*Keywords:* performance measurement, balanced scorecard

