

Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non Keuangan

Studi Kasus pada Toko Buku Taman Pustaka Kristen

Yogyakarta

SKRIPSI



Disusun oleh :

FITRI RUT BR KARO

No.Mhs : 12090737

Jurusan : Akuntansi

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2013

**Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non Keuangan
Studi Kasus pada Toko Buku Taman Pustaka Kristen Yogyakarta**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis

Program Studi Akuntansi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S1)

Disusun oleh :

FITRI RUT BR KARO

No.Mhs : 12090737

Jurusan : Akuntansi

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2013

Halaman Pengesahan

Skripsi dengan judul :

Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non Keuangan
Studi Kasus pada Toko Buku Taman Pustaka Kristen Yogyakarta

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

Fitri Rut Br Karo

12090737

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada tanggal 15 AUG 2013 ()

Nama Dosen

1. Dra. Putriana Kristianti, M.M.,Akt
2. Maharani Dhian Kusumawati SE.MSc
3. Christine Novita Dewi SE.M.Acc.,Akt.

Tanda Tangan

[Handwritten signatures]

Yogyakarta, 27 AUG 2013 ()

Disahkan Oleh:



Dr. Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan 1 Akuntansi

[Handwritten signature]

Dra. Putriana Kristianti, M.M.,Akt

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non Keuangan Studi Kasus pada Toko
Buku Taman Pustaka Kristen Yogyakarta

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika Kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 20 Agustus 2013



(Fitri Rut Br Karo)

12090737

Motto

- Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan. (Amsal 1:7)
- Jangan takut, sebab Aku menyertai engkau, jangan bimbang, sebab Aku ini Allahmu ; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau ; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan. (Yesaya 41 :10)
- Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia. (Kolose 3:23)
- Yesus kenal kamu lewat hati bukan lewat wajah. Yesus sayang kamu lewat kasih yang nyata bukan lewat janji manis. Karena itu, tempatkan dia ditempat terindah dalam hatimu.
- Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada padaku mengenai kamu, demikianlah Firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.(Yeremia 29:11)

Halaman Persembahan

Karya ini kupersembahkan kepada:

- *Bapa I (Jesus Christ)*
- *Bapakku tercinta*
- *Mamaku terkasih*
- *Ibu Putriana Kristianti Selaku Dosen Pembimbing*
- *B'Eddy, K'Siska, K'vinda, B'Robin dan Adekku Jois*
- *Berkfyson Tarigan*
- *All My Friends*
- *Almamaterku Duta Wacana*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, cinta kasih sayang, perlindungan dan petunjuk-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi yang berjudul "Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non Keuangan Studi Kasus pada Toko Buku Taman Pustaka" ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi.

Selama proses penelitian sampai selesai, tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan saran-saran dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin sekali menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus. Berkat Tuhan yang selalu berlimpah dalam hidupku membawa aku hingga titik ini, Terima Kasih Yesus buat kehidupanku ini. Terima kasih buat Kasih SetiaMU yang selalu nyata saat suka maupun dukaku.
2. Bapak Singgih Santoso, SE M.M. selaku PJS Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Dra. Putriana Kristianti, M.M., Akt selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing serta mengarahkan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini dan sangat sabar membimbing penulis, serta mendukung penulis untuk selalu bersemangat. Terimakasih banyak ibu Putri buat bimbingannya selama ini .Sukses selalu buat Ibu dan keluarga. GBU
4. Segenap Dosen dan Staf pengajar lainnya yang telah membimbing dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama duduk dibangku perkuliahan, semoga ilmu yang kalian berikan cukup bagiku untuk jalan karirku. Terima kasih untuk semuanya karena telah berusaha memberikan yang terbaik untuk kami selama kuliah di UKDW, tetap tingkatkan mutu pendidikan di Ukdw.

5. Staf administrasi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana, Mbak Lilis, Mbak Dwi, dan Pak Ngadiyo yang telah memberikan informasi selama kuliah dan informasi tentang Tugas Akhir yang diperlukan oleh penulis.
6. Bapak dan Mamakku tercinta, aku tahu setiap saat ada namaku dalam Doa kalian. Terima kasih buat dukungan penuhnya, yang selalu memotivasi, mendengarkan keluhanku, mendorongku untuk terus maju, dan sabar hingga terselesaikannya skripsi ini. Kalian selalu memperjuangkan yang terbaik buat aku anakndu. Tak henti rasa syukurku menjadi anakndu. Segala usaha yg kuperjakan dalam penulisan skripsi ini tidak sebanding dengan pengorbanan kalian. Karya ini kupersembahkan untuk Bapakku dan mamakku tersayang. Bujur melala ya Pak/mak, sayang bapak ras mamak ^__^
7. My Love Family : B'eddy yang selalu jadi panutan, K'siska dan B'robin senantiasa memberikan dorongan, dan semangat dari K'vinda yang luar biasa, adekku Jois, keluarga besar kacaribu dan sembiring kembaren. Terimakasih buat semangat, dukungan, kesabaran dan doa kalian semua yang selalu tersampaikan buatku.
8. Abang Kekelengen Berklyson Tarigan yang senantiasa memberi masukan dan motivasi, mengajarkan agar lebih dewasa dalam menjalani setiap proses. Terima kasih buat dukungan dan doanduu yang selalu tersampaikan dengan hangat. Tuhan mengasihindu bang☺
9. Sahabat terbaikku Nares, Lini, Nina, Novita Nangin, K'Friska, Lisa, Orin, Roy Barus, Febri, Rande. Makasih banget..
10. Teman-teman seperjuangan lainnya Sinta, Vivi, Selvi, Topan, Ettha, Ayu, Gio, Gladys dll serta Orang-orang yang disekitarku yang memberi banyak Ibu/bpk

angkringan, Ibu/bpk Hendro, Mba indah, Mas kossa, Yuliani, Nova, K'jeany, K'ani, Ksere, K'aban.

11. Teman-teman BEM periode-2010 bidang Akademik dan Keilmuan, Gereja GBKP Runggun Yogyakarta dan Merga Silima Ukdw, Goebux Derita, Thx banget buat kebersamaannya selama ini, tetap semangat.....^^

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Tuhan membalas jasa-jasa dan kebaikan dengan pahala yang berlimpah. Dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sebelumnya bahwa penulisan masih jauh dari sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun, penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juni 2013

Penulis

(Fitri Rut Br Karo)

© UKDW

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN

JUDUL.....	1
HALAMAN PENGAJUAN.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	4
HALAMAN MOTTO.....	5
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
ABSTRAK.....	15
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	15
1.2 Perumusan Masalah.....	19
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	21
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sistem Pengukuran Kinerja.....	22

2.1.1	Pengertian Kinerja.....	22
2.1.2	Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	22
2.1.3	Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja.....	23
2.1.4	Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non Keuangan.....	24
2.2	Penelitian Terdahulu.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Data.....	32
3.1.1	Sumber Data.....	32
3.1.2	Pengumpulan Data.....	32
3.2	Pengukuran Variabel.....	33
3.2.1	Metode Variabel Penelitian.....	33
3.3	Metode Analisis Data.....	38
3.3.1	Statistik Deskriptif.....	38

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1	Sejarah Perusahaan.....	39
4.2	Visi dan Misi Organisasi atau Perusahaan.....	40
4.4.1	Visi.....	40
4.4.2	Misi.....	40
4.3	Bidang Usaha.....	40
4.4	Manajemen Perusahaan.....	41
4.5	Program Kerja Taman Pustaka Kristen.....	45

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1	Kerangka Konsep.....	47
-----	----------------------	----

5.2	Perspektif Keuangan	47
5.3	Perspektif Pelanggan.....	54
5.4	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	59
5.5	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	64

BAB VI KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	72
6.2	Saran.....	74
6.2.1	Saran untuk Organisasi.....	74
6.2.2	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	74

DAFTAR PUSTAKA.....	60
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

©UKYDWN

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Return On Asset.....	34
Tabel 5.2	Return On Equity.....	36
Tabel 5.3	Total Aset Turn Over.....	38
Tabel 5.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 5.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 5.6	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	40
Tabel 5.7	Reliability.....	41
Tabel 5.8	Responsiveness.....	42
Tabel 5.9	Assurances.....	43
Tabel 5.10	Emphaty.....	43
Tabel 5.11	Tangible.....	44
Tabel 5.12	Profil Responen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 5.13	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 5.14	Profil Responden Berdasarkan Lama Berkerja.....	46
Tabel 5.15	Proses Bisnis Internal.....	47
Tabel 5.16	The work itself.....	49
Tabel 5.17	Pay.....	50
Tabel 5.18	Promotion Opportunities.....	51
Tabel 5.19	Supervision.....	51
Tabel 5.20	Co-Worker.....	52
Tabel 5.21	Working Condition.....	53
Tabel 5.22	Rangkuman.....	54

Daftar Gambar

Gambar 4.1	Struktur Organisasi TPK.....	26
------------	------------------------------	----

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Surat Penelitian
Lampiran 2	Kuisisioner
Lampiran 3	Data Keuangan

©UKDW

ABSTRAK

Selama ini yang umum digunakan dalam perusahaan adalah pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pengukuran kinerja yang menitikberatkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (*intangible assets*) dan harta-harta intelektual (sumber daya manusia) perusahaan. Dengan Non Keuangan perusahaan dapat mengukur seberapa besar berbagai unit bisnis menciptakan nilai bagi pelanggan perusahaan pada saat ini dan yang akan datang, dan seberapa banyak perusahaan harus meningkatkan kapabilitas internal dan investasi di dalam sumber daya manusia, sistem dan prosedur yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja yang akan datang Kaplan dan Norton(1996 : 7).

Dengan menggunakan keuangan dan Non Keuangan diharapkan dapat mengukur kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen secara komperhensif dengan melihat 4(empat) perspektif antara lain: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Keunggulan penerapan Keuangan dan Non-Keuangan adalah untuk dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis

Dari hasil analisis yang digunakan menunjukkan bahwa berdasarkan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, konsep balanced scorecard serta hasil pengukurannya menunjukkan bahwa kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen dinilai baik.

Kata Kunci : Keuangan dan Non Keuangan, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam hal persaingan, produksi, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan konsumen dan perusahaan dengan perusahaan lain. Persaingan yang bersifat global dan tajam menyebabkan terjadinya pengurangan laba yang diperoleh perusahaan-perusahaan yang memasuki persaingan tingkat dunia. Hanya perusahaan yang mempunyai keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu, dan *cost effective* (Srimindarti, 2004).

Perubahan-perubahan tersebut mendorong perusahaan untuk mempersiapkan diri agar bisa diterima di lingkungan global. Kunci persaingan dalam pasar global adalah kualitas total yang mencakup penekanan-penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya atau harga, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu, dan kepuasan-kepuasan lain yang terus berkembang guna memberikan kepuasan terus menerus kepada pelanggan.

Dengan adanya persaingan global, perusahaan dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran – sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang

telah ditentukan dapat tercapai. Penilaian kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha, dikarenakan dengan dilakukannya penilaian kinerja dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi dan penerapannya dalam kurun waktu tertentu. Penilaian kinerja dapat mendeteksi kelemahan atau kekurangan yang masih terdapat dalam perusahaan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang.

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun reward yang layak. Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi periode yang lalu.

Selama ini yang umum digunakan dalam perusahaan adalah pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pengukuran kinerja yang menitikberatkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (*intangible assets*) dan harta-harta intelektual (sumber daya manusia) perusahaan. Selain itu pengukuran kinerja dengan cara ini juga kurang mampu bercerita banyak mengenai masa lalu perusahaan, kurang memperhatikan sektor eksternal,

serta tidak mampu sepenuhnya menuntun perusahaan ke arah yang lebih baik Kaplan dan Norton(1996 : 6).

Manajemen strategik tradisional hanya berfokus ke sasaran-sasaran yang bersifat keuangan dimana ukuran keuangan hanya menjelaskan berbagai peristiwa masa lalu, hal ini dikarenakan Keuangan kurang memadai untuk menuntun dan mengevaluasi perjalanan yang harus dilalui perusahaan dalam menciptakan masa depan melalui investasi yang ditanamkan pelanggan, pemasok, pekerja, proses, teknologi, dan inovasi. Dengan Non Keuangan perusahaan dapat mengukur seberapa besar berbagai unit bisnis menciptakan nilai bagi pelanggan perusahaan pada saat ini dan yang akan datang, dan seberapa banyak perusahaan harus meningkatkan kapabilitas internal dan investasi di dalam sumber daya manusia, sistem dan prosedur yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja yang akan datang Kaplan dan Norton(1996 : 7).

Toko Buku Taman Pustaka Kristen merupakan suatu perusahaan yang menjual berbagai macam jenis barang bersifat rohani, dan selain itu juga adalah untuk memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen. Untuk mengetahui apakah yang menjadi tujuan tersebut dapat tercapai perlu evaluasi secara terus menerus. Selama ini sistem penilaian Kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen masih sederhana yaitu dengan menggunakan laporan keuangan. Keputusan dalam mengambil kebijakan maupun dalam menentukan strategi hanya menggunakan laporan keuangan yang memberikan informasi terbatas. Dengan menggunakan keuangan dan Non Keuangan diharapkan dapat mengukur kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen secara

komperhensif dengan melihat 4(empat) perspektif antara lain: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Keunggulan penerapan Keuangan dan Non-Keuangan adalah untuk dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang analisis pengukuran kinerja pada Toko Buku Taman Pustaka Kristen yang berada di Yogyakarta dengan judul : **“Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non-Keuangan Studi Kasus Pada Toko Buku Taman Pustaka Kristen”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen jika diukur dengan Perspektif Keuangan?
- b. Bagaimanakah kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen jika diukur dengan Perspektif Pelanggan?
- c. Bagaimanakah kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen jika diukur dengan Perspektif Proses Bisnis Internal?
- d. Bagaimanakah kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen jika diukur dengan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil akhir yang baik dan sesuai dengan yang diinginkan serta tidak menyimpang dari permasalahan yang ditinjau, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Perspektif keuangan yang diteliti hanya beberapa faktor yang terkait dengan rasio keuangan yaitu meliputi variabel ROA (*Return On Asset*), ROE (*Return On Ekuitas*), dan TATO (*Total Asset Turnover*). Periode pengamatan dalam Perspektif Keuangan adalah periode tahun 2008-2012.
- b. Responden yang diteliti adalah pelanggan dan karyawan Toko Buku Taman Pustaka Kristen sendiri.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen jika diukur dengan Perspektif Keuangan.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen jika diukur dengan Perspektif Pelanggan.
- c. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen jika diukur dengan Perspektif Proses Bisnis Internal.
- d. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Toko Buku Taman Pustaka Kristen jika diukur dengan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian adalah :

a. Bagi Penulis

Penulis dapat memperoleh gambaran untuk dapat memahami lebih lanjut mengenai penerapan Keuangan dan Non-Keuangan sebagai suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan.

b. Bagi Organisasi

Diharapkan dengan penelitian ini dapat menolong efektivitas organisasi dan mendorong penerapan untuk tujuan strategis serta dapat memberikan masukan berupa pemikiran tentang sistem manajemen strategic yang komprehensif dan seimbang dengan menggunakan Keuangan dan Non-Keuangan, yang memberikan instrument baru yang cukup menjanjikan untuk diterapkan sebagai pengukuran kinerja organisasi.

c. Bagi Pembaca

Manfaat bagi pembaca dapat dijadikan bacaan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya akuntansi manajemen dan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian yang menyangkut kinerja manajemen.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non-Keuangan pada Toko Buku Taman Pustaka Kristen dapat diambil kesimpulan untuk masing-masing perspektif sebagai berikut:

1. Kinerja TPK di ukur dengan Perspektif Keuangan

Dalam perspektif keuangan, secara umum kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan dinilai cukup baik. Karena ROA (*return on asset*), ROI (*return on investment*), dan TATO (*total asset turn over*) mengalami peningkatan setiap tahunnya.

2. Kinerja TPK di ukur dengan Perspektif Pelanggan

Dalam perspektif pelanggan, kinerja perusahaan dinilai baik. Karena berdasarkan hasil kuisisioner kepuasan pelanggan Toko Buku Taman Pustaka Kristen diperoleh rata-rata skor 4.14, di mana nilai skor rata-rata tersebut di antara interval 1-5 pada skala Likert yang berarti perusahaan telah mampu memuaskan pelanggannya.

3. Kinerja TPK di ukur dengan Perspektif proses bisnis internal, kinerja perusahaan dinilai baik. Karena berdasarkan hasil kuisisioner proses bisnis internal Toko Buku Taman Pustaka Kristen diperoleh skor rata-rata 3.78, di mana skor rata-rata tersebut berada di antara interval 1 – 5 pada skala Likert yang berarti karyawan mendekati puas terhadap proses bisnis internal yang diberikan perusahaan.

4. Kinerja TPK di ukur dengan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, kinerja perusahaan dinilai baik. Karena berdasarkan hasil kuisisioner kepuasan karyawan Toko Buku Taman Pustaka Kristen diperoleh rata-rata 3.93, dimana nilai skor tersebut berada di antara interval 1 – 5 pada skala Likert yang berarti perusahaan telah mampu memuaskan karyawannya.

©UKDW

6.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian diatas, ada beberapa saran yang disajikan penulis yaitu sebagai berikut:

6.2.1 Saran Untuk Organisasi

1. Peningkatan produktivitas karyawan agar ditinjau kembali mengingat terdapat sedikit jawaban karyawan yang tidak puas dengan kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja.
2. Penambahan fasilitas atau tempat yang mendukung dan menambah kenyamanan bagi konsumen terutama ruang baca.
3. Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non Keuangan dengan menggunakan perspektif harus ditinjau ulang secara berkala untuk mengetahui perkembangan perusahaan.

6.2.2 Saran untuk penelitian Selanjutnya

1. Responden penelitian diperluas tidak hanya dalam satu ruang lingkup
2. Pengukuran Variabel pada perspektif keuangan tidak hanya menggunakan ROA,ROE, dan TATO serta menambah tahun penelitiannya.

Daftar Pustaka

- Anthony, Robert N dan Robert H. Hermanson, 2001, *Akuntansi Manajemen*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Darmanto, Agus. 2010. “Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Pada PT Sepatu Asia”. Jurnal. Universitas Gunadarma. Jakarta
- Dewi. 2010. “ Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Studi Kasus Pada Toko Modern Bakery, Skripsi yang belum di publikasikan.
- Ghozali, I 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kaplan, R S dan David P. Norton.1996. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan: Pasla Yosi Peter R. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard:Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*.
- Mulyadi, 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Salemba, Empat, Jakarta.
- Robinson R Thomas. 2004. *Financial Statement Analysis “ A Global Perspective”*. Earson Education, Inc. New Jersey.
- Subagyo, Pangestu. 2012. “*Statistik Deskriptif*”. Edisi Kelima. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Yuwono Sony dkk, 2003, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.