

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN  
DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*  
(Studi Kasus Pada PT. Wendys Trans Burger Palembang)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**SERI YANTI  
NIM. 1701120502**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG  
2021**

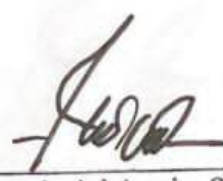
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Seri Yanti  
Nomor Pokok / NIM : 1701120502  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Keuangan  
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN  
MENGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*  
(Studi Kasus Pada PT. Wendys Trans Burger  
Palembang)

Pembimbing Skripsi

Tanggal 21 Oktober 2021 Pembimbing I:

  
Kusminaini Armin, SE, MM.  
NIDN : 0222086301

Tanggal 21 Oktober 2021 Pembimbing II:


  
Yuni Rachmawati, SE, M.Si, Ak. CA  
NIDN : 0219068804

163/PS/DFE/21


Mengetahui :



Dekan Fakultas Ekonomi

  
Tanggal :  
Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak. CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

  
Tanggal :  
Meti Zuliyana, S.E, M.Si, Ak, CA  
NIDN : 0205056701


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


NAMA : Seri Yanti  
Nomor Pokok / NIM : 1701120502  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Keuangan  
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN  
MENGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*  
(Studi Kasus Pada PT. Wendys Trans Burger  
Palembang)

Penguji Skripsi :


Tanggal 21 Oktober 2024 Ketua Penguji :

  
Kusminaini Armin, SE, MM  
NIDN : 0222086301

Tanggal 21 Oktober 2024 Penguji I :

  
Yuni Rachmawati, SE, M.Si, Ak. CA  
NIDN : 0219068804

Tanggal 21 Oktober 2024 Penguji II :

  
Rifani Akbar S, SE, MM, M.Ak, Ak. CA  
NIDN :




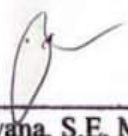
Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



  
Tanggal :  
Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak. CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

  
Tanggal :  
Meti Zuliyana, S.E, M.Si, Ak, CA  
NIDN : 0205056701

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Seri Yanti

NIM : 17.01.12.05.02

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2021

Penulis  
  
Seri Yanti

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Dunia tak lagi sama tak selamanya memihak kepada kita, dan di saat kita mau berusaha disitulah kebahagiaan yang akan datang kepada kita, Because No pain no gain."*

(Penulis)

Kupersembahkan kepada :

- Mak dan Aba kusayang terimakasih telah mendoakan yang terbaik untuk aku
- Ayuk, kakak, adik dan keponakanku yang tersayang.
- Kekasihku Alan Bocky Gustiawan
- Teman-temanku Ika, Ike, Winda, Ulpi.
- Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS PADA PT. WENDYS TRANS BURGER PALEMBANG)**. Penulis skripsi ini adalah merupakan salah satu persyaratan untuk menempuh ujian akhir dalam menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Keberhasilan penulis tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, baik dukungan moril maupun materil yang diberikan kepada penulis sejak memasuki pendidikan di Universitas Tridinanti Palembang hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Ir.Hj. Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr.Msy.Mikial, SE, M.Si, Ak. CA,CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Meti Zuliyana,SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Meti Zuliyana,SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku dosen pembimbing 1, yang telah banyak sekali memberikan dorongan, petunjuk, nasihat dan bimbingannya kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dimas Pratama Putra,SE.,AK.,M.Si selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak sekali memberikan waktunya, dorongan, dan bimbingannya kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh staff pengajar Universitas Tridinanti Palembang, khususnya Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang tidak ternilai harganya.

7. Seluruh Staff TU Universitas Tridianti Palembang, khususnya Staff TU Program Studi Akuntansi yang telah banyak membantu dan memberikan informasi sehingga penulisan skripsi ini bisa berjalan lancar.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan, baik moril, maupun material yang tak terhingga dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Tridianti Palembang.
9. Saudara dan keluarga tersayang yang telah menyemangati dan memberikan keceriaan selama penulisan skripsi ini berjalan.
10. Teman-teman yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dengan rasa terima kasih dan doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Allah SWT memberikan berkah yang melimpah kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, September 2021

Seri Yanti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Teoritis.....	6
2.1.1. Kinerja.....	6
2.1.1.1. Definisi Kinerja.....	6
2.1.1.2. Definisi Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja	7



2.1.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	9
2.1.1.4. Tujuan Pengukuran Kinerja .....	11
2.1.1.5. Manfaat Pengukuran Kinerja .....	12
2.1.1.6. Manfaat Penilaian Kinerja.....	12
2.1.1.7. Ukuran Kerja .....	14
2.1.2. Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....	15
2.1.2.1. Sejarah <i>Balanced Scorecard</i> .....	15
2.1.2.2. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	16
2.1.2.3. Membangun <i>Balanced Scorecard</i> .. ..	16
2.1.2.4. Perspektif Keuangan .....	18
2.1.2.5. Perspektif Pelanggan.....	20
2.1.2.6. Perspektif Proses Bisnis dan Internal.....	21
2.1.2.7. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	23
2.2. Penelitian Lain yang Relevan .....	24
2.3. Kerangka Berpikir .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1. Tempat Penelitian.....	28
3.1.2. Waktu Penelitian .....	28
3.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.2.1. Sumber Data .....	28
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.3. Populasi, Sampel dan Sampling.....	29
3.3.1. Populasi .....	29
3.3.2. Sampel .....	29
3.3.3. Sampling.....	30

3.4. Rancangan Penelitian .....	30
3.5. Variabel dan Definisi Operasional .....	31
3.6. Instrumen Penelitian.....	32
3.7. Teknik Analisis .....	33

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	37
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	37
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	38
4.1.3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	39
4.1.3.1. Struktur Organisasi .....	39
4.1.3.2. Pembagian Tugas dan Wewenang .....	40
4.1.4. Perspektif Keuangan .....	42
4.1.5. Perspektif Pelanggan .....	49
4.1.6. Perspektif Bisnis Internal .....	53
4.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	57
4.2. Pembahasan.....	61
4.2.1. Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan <i>Balanced scorecard</i> (Studi Kasus pada PT. Wendys Trans Burger Palembang) .....	61
4.2.1.1. Perspektif Keuangan .....	61
4.2.1.2. Perspektif Pelanggan .....	62
4.2.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal .....	64
4.2.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	66

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	68
-----------------------	----

5.1. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Penelitian Lain Yang Relevan ..... 25
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional..... 32
Tabel 3.2	Skala Likert ( <i>Ordinal</i> ) .....33
Tabel 4.1	Laporan Posisi Keuangan .....43
Tabel 4.2	Laporan Laba Rugi .....44
Tabel 4.3	Penilaian Kesehatan Aspek keuangan.....48
Tabel 4.4	Perspektif Pelanggan.....50
Tabel 4.4	Perspektif Proses Bisnis Internal.....55
Tabel 4.5	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....58

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	
<i>Balanced scorecard</i> sebagai suatu kerangka kerja tindakan strategis .....	18
Gambar 2.1	
Skema Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 3.1	
Model Interaktif .....	35
Gambar 4.1	
Struktur Organisasi.....	40

## ABSTRAK

**SERI YANTI “Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada PT. Wendys Trans Burger Palembang)” (di bawah bimbingan ibu Kusminaini Armin, SE. MM dan Ibu Yuni Rachmawati, SE M.Si.Ak.CA).**

Penelitian ini membahas tentang Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan *Balanced Scorecard* ( Studi Kasus Pada PT Wendys Trans Burger Palembang) dimana perusahaan yang hanya mengandalkan peprspektif keuangan dirasakan banyak memiliki kelemahan dan keterbatasan, sistem ini menyebabkan perusahaan banyak berorientasi pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dengan strategi yang mampu menyatukan perspektif yang ada untuk mencapai Visi dan Misi yang diinginkan perusahaan.

Hasil dari penelitian ini yang pertama dapat dilihat dari perspektif keuangan kinerja PT. Wendys Trans Burger Palembang kurang optimal hal ini dapat dilihat dari ROE dan ROI dari tahun 2018 hingga tahun 2020, kedua kinerja perspektif pelanggan dinilai sudah baik, karena responden telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, ketiga, dari Proses bisnis internal kinerja PT. Wendys Trans Burger Palembang dinilai sudah baik, serta keempat, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ialah kurang baik.

Dari peneliti ini penulis mengharapkan dimasa yang akan datang agar PT. Wendys Trans Burger Palembang menerpakan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan kebijakan pada masa yang akan datang.

**Kata kunci : *Balanced Scorecard* Kinerja Manajemen**

## ABSTRACT

**SERI YANTI “Analysis of Company Performance Using *Balanced Scorecard* (Case Study at PT. Wendys Trans Burger Palembang)” (supervised by Mrs. Kusminaini Armin, SE. MM and Mrs. Yuni Rachmawati, SE M.Si.Ak.CA).**

This study discusses the Analysis of Company Performance Using the *Balanced Scorecard* (Case Study At PT Wendys Trans Burger Palembang) where companies that only rely on a financial perspective are felt to have many weaknesses and limitations, this system causes companies to be oriented towards short-term profits and tend to ignore survival. company with a strategy that is able to unite existing perspectives to achieve the desired Vision and Mission of the company.

The results of this study can first be seen from the perspective of the financial performance of PT. Wendys Trans Burger Palembang is less than optimal, this can be seen from the ROE and ROI from 2018 to 2020, both the performance of the customer perspective is considered good, because respondents are satisfied with the services provided, third, from the internal business process performance of PT. Wendys Trans Burger Palembang is considered good, and fourth, the learning and growth perspective is not good.

From this researcher, the writer hopes that in the future, PT. Wendys Trans Burger Palembang applies the *Balanced Scorecard* in measuring performance so that it can assist in making decisions and policies in the future.

**Keywords: *Balanced Scorecard* Performance Management**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**SERI YANTI**, dilahirkan di Palembang pada tanggal 27 januari 1997 dari pasangan Bapak Said dan Ibu Maryani, Anak kedua dari tiga bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2009 di SD Negeri 170 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2012 di SMP Negeri 39 Palembang, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2015 di SMK Negeri 3 Palembang, Pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan starta 1 Fakultas Ekonomi program Studi Akuntansi di Universitas Tridinanti Palembang.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini, perusahaan bersaing dalam lingkungan yang kompleks apalagi dimasa pandemi sekarang ini sehingga pemahaman yang akurat tentang tujuan serta metode untuk mencapainya adalah amat vital, dan perusahaan harus berfikir kreatif untuk menemukan inovasi dan memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen, agar konsumen tidak lari dan berpaling ke produk atau ke perusahaan lain. Hal ini juga menyangkut tentang laba perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan.

Pengukuran kinerja yang selama ini digunakan oleh PT. Wendys Trans Burger yaitu pengukuran kinerja dengan menggunakan tolak ukur keuangan saja, belum mampu mencerminkan kompleksitas yang melekat pada organisasi. Kinerja dalam suatu periode tertentu dapat dijadikan acuan untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi. Sistem kinerja yang sesuai dan cocok untuk organisasi sangat diperlukan agar suatu organisasi mampu bersaing dan berkembang. Gambaran dari mengenai kinerja perusahaan di dapatkan dari dua sumber, yakni informasi finansial dan non finansial. Informasi finansial didapatkan dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya. Sedangkan informasi nonfinansial merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang dipilih guna untuk melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.

Sistem pengukuran kerja dewasa ini relative berkembang dengan cakupan aplikasi yang luas baik organisasi profit maupun nonprofit. Pada akademis dan praktisi meyakini bahwa dewasa ini, cenderung hanya memperhatikan aspek keuangan tidak cukup representatif menggambarkan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Nelly *et al.* 2000 dalam Lijan dan Sarton, 2019:253).

Kedua informasi di atas dapat dianalisis dengan menggunakan beberapa model pengukuran kinerja perusahaan, salah satunya dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. *Balanced Scorecard* hadir untuk menggantikan konsep *scorecard* model lama yang hanya mengejar profitabilitas jangka pendek saja (Widodo dalam Lijan dan sarton, 2019:254)

*Balanced scorecard* terdiri dari dua kata yaitu *balanced* (berimbang) dan *scorecard* (kartu skor). Kata berimbang (*balanced*) dapat diartikan dengan kinerja yang diukur secara berimbang dari dua sisi, yaitu sisi keuangan dan nonkeuangan, mencakup jangka pendek dan jangka panjang serta melibatkan bagian internal dan eksternal. Sedangkan pengertian kartu skor (*scorecard*) adalah suatu kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja baik untuk kondisi sekarang maupun untuk perencanaan di masa datang (Mulyadi, dalam Lijan dan Sarton, 2019:254).

*Balanced Scorecard* mengembangkan seperangkat tujuan unit bisnis melampaui rangkuman ukuran finansial. Para eksekutif perusahaan sekarang dapat mengukur seberapa besar berbagai unit bisnis mereka menciptakan nilai bagi

para pelanggan perusahaan saat ini dan yang akan datang (Kaplan dan Norton, 2020:7). Menurut Kaplan dan Norton (2020:17), *balanced scorecard* mencakup berbagai aktivitas penciptaan nilai yang dihasilkan oleh para partisipan perusahaan yang memiliki kemampuan dan motivasi tinggi, sementara tetap memperhatikan kinerja jangka pendek, yaitu melalui perspektif finansial *balanced scorecard* dengan jelas mengungkapkan berbagai faktor yang menjadi pendorong tercapainya kinerja finansial dan kompetitif jangka panjang yang superior.

*Balanced Scorecard* memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang cukup komprehensif karena selain tetap mempertimbangkan kinerja keuangan, BSC juga mempertimbangkan kinerja-kinerja non keuangan, yaitu pelanggan, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Di samping itu, BSC tidak hanya mengukur hasil akhir (*driver*). Pengukuran *driver* tersebut konsisten dengan dan merupakan perwujudan dari pendapat porter dalam Kaplan dan Norton (2020) yang menyatakan bahwa “ *only by moving to the level of underlying drivers can the true sources of competitive advantage be identified*”.

*Balanced Scorecard* seharusnya menerjemahkan misi dan strategi unit bisnis ke dalam berbagai tujuan dan ukuran, *Balanced Scorecard* menyatakan adanya keseimbangan antara berbagai ukuran eksternal para pemegang saham dan pelanggan, dengan berbagai ukuran internal proses bisnis penting, inovasi, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Keseimbangan juga dinyatakan antara semua ukuran hasil apa yang dicapai oleh perusahaan pada waktu yang lalu

dengan semua ukuran faktor pendorong kinerja masa depan perusahaan (Kaplan dan Norton, 2020:9).

PT. Wendys Trans Burger merupakan perusahaan restoran yang bergerak dibidang industri makanan yang terkenal fastfoodnya. PT. Wendys Trans Burger tentunya harus dapat memberikan peningkatan pelayanan bagi pengunjungnya apalagi dimasa pandemi covid19, Seperti Pandemi sekarang ini sangat memberikan dampak terutama bagi penjualan sehingga beberapa cabang PT. Wendys Trans Burger gulung tikar. Dalam pengukuran kinerja perusahaan, PT. Wendys Trans Burger belum memandang aspek non keuangan sama pentingnya dengan aspek keuangan. Agar dapat memiliki keunggulan persaingan bisnis yang pesat, PT. Wendys Trans Burger perlu memiliki kerangka kinerja dengan sistem pengukuran kinerja yang tepat. Konsep pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* yang dinilai cukup komprehensif dengan perspektif keuangan dan perspektif nonkeuangan dapat memberikan ukuran yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategi manajemen bagi PT. Wendys Trans Burger.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada penulis akan melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada PT. Wendys Trans Burger Palembang).”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka

perumusan masalah yaitu bagaimana kinerja perusahaan PT. Wendys Trans Burger Palembang dengan metode *Balanced Scorecard*.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja perusahaan PT. Wendys Trans Burger Palembang dengan *Balanced Scorecard*.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1. Manfaat secara teoritis**

Dapat memberikan bukti empiris mengenai kinerja perusahaan yang diukur berdasarkan konsep *Balanced Scorecard*.

#### **2. Secara praktis**

a. Bagi Perusahaan, diharapkan untuk memberikan informasi mengenai sistem penilaian kinerja yang secara lebih komperhensif terhadap manajemen perusahaan.

b. Bagi Peneliti, Memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai kinerja perusahaan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

c. Bagi Kalangan Akademik dan Pembaca, Sebagai tambahan informasi dan diharapkan dapat berguna untuk memperdalam pemahaman mengenai konsep pengukuran kinerja dengan metode *Balanced scorecard* dan bisa menjadi refrensi untuk kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apeni, Prameisis. 2015. Analisis Penerapan Manajemen *Balanced Scorecard* Sebagai Pengukuran Kinerja Manajemen Pada PT Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Palembang. Palembang.
- Choirul, Eva. 2015. "Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Dalam Pengukuran Kinerja Study Kasus Pada RSUD Dr. Wahidin Sudir Husodo Kota Mojokerto". Jurnal Metode *Balanced scorecard*.
- Fahmi, Irham. 2018. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Alfabeta. Bandung.
- Hadita. 2019. "Promosi dan Harga pada Kepuasan Pelanggan Restoran Fast Food" Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- Kaplan S, Robert dan Norton P, David. 2020. *Balanced Scorecard* Menerapkan Strategi Menjadi Aksi. Erlangga. Jakarta.
- Kurniasari, Verni dan Memarista Gesti. 2017. Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Study Kasus pada PT.Aditya Sentasa Agro). Jurnal Manajemen Bisnis.
- Poltak Sinambela, Lijan dan Sinambela, Sarton. 2019. Manajemen Kinerja, Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja. PT Raja Grafindo. Depok.
- Purwanti, Ari dan Prawironegoro, Darsono. 2013. Akuntansi Manajemen. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif Enterpretif Interaktif Dan Konstruktif. Alfabeta. Bandung.
- Widianto, Hengku. 2016. Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Bus Rapid Transit (BRT) Transmusi Palembang. Palembang.
- Widodo, Imam. 2011. Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Study Kasus Pada Perusahaan Mebel PT Jensen Indonesia. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan.