

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT
UNILEVER INDONESIA TBK (Yang Terdaftar di Bursa
Efek Indonesia)**



TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) Pada Progrm Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

MUHAMMAD FERLY QATRUNNADA

40011421650244

PROGRAM STUDI AKUNTANSI PERPAJAKAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

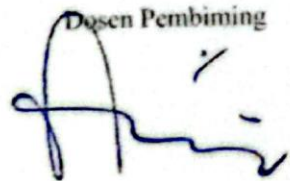
2025

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Muhammad Ferly Qatrunnada
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650244
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan
Balanced Scorecard Pada PT Unilever Indonesia Tbk
(Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)

Semarang, Juni 2025

Dosen Pembimbing

 18/6.25

Dr. Siti Mutmainah S.E., Akt., M.Si.

197308032000122001

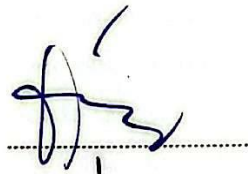
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Muhammad Ferly Qatrunnada
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650244
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan
Balanced Scorecard Pada PT Unilever Indonesia Tbk
(Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal

Tim Penguji

1. Dr. Siti Mutmainah, S.E., Akt., M.SI



2. Naila Hanum, SE., M.Acc



3. Dian Anggraeni, SA., M.Acc



PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Muhammad Ferly Qatrunnada, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia) yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya tiru atau gaya yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas baik disengaja maupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Ferly Qatrunnada

40011421650244

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Stakeholder	10
2.1.2 Pengertian Penilaian Kinerja.....	11
2.2 Pengukuran Kinerja	12
2.2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	12
2.3 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.3.1 Perspektif Keuangan	13
2.3.2 Perspektif Pelanggan.....	14
2.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	14
2.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III	20
Metode Penelitian	20

3.1 Definisi Operasional	20
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3. Metode Analisis Data.....	23
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	29
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	30
4.2 Hasil Analisis Data.....	31
4.2.1 Perspektif Keuangan	31
4.2.2 Perspektif Pelanggan.....	38
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	39
4.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	40
4.3 Pembahasan.....	42
BAB V	46
PENUTUP	46
5.1. Kesimpulan	46
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	47
5.3 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keuangan PT. Unilever Indonesia Tbk.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 3. 2 Penentuan <i>Score</i> Berdasarkan <i>Range</i> Hasil Pengukuran Kinerja.....	25
Tabel 3. 3 Penentuan <i>Score</i> Berdasarkan Range Hasil Pengukuran	25
Tabel 3. 4 Penentuan <i>Score</i> Berdasarkan Range Hasil Pengukuran	26
Tabel 3. 5 Penentuan <i>Score</i> Berdasarkan Range Hasil Pengukuran	27
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
Tabel 4. 2 Laporan Konsolidasi PT Unilever.....	31
Tabel 4. 3 Income Statement.....	32
Tabel 4. 4 Penentuan <i>score</i> Indikator Pengukuran.....	33
Tabel 4. 5 Presentase ROE PT Unilever Indonesia Tbk	34
Tabel 4. 6 Presentase ROA PT Unilever Indonesia Tbk	35
Tabel 4. 7 Presentase Operating Income PT Unilever Indonesia Tbk	36
Tabel 4. 8 Presentase Total Asset Turnover PT Unilever Indonesia Tbk	37
Tabel 4. 9 <i>Score Card</i> Perspektif Keuangan	37
Tabel 4. 10 Penerimaan Kas dari Pelanggan PT Unilever Indonesia Tbk	38
Tabel 4. 11 Pertumbuhan Laba Usaha Tahun 2020-2024.....	40
Tabel 4. 12 Total Karyawan PT Unilever Indonesia Tbk.....	41
Tabel 4. 13 Produktivitas Karyawan PT Unilever Indonesia Tbk.....	41
Tabel 4. 14 Total Perhitungan Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	19
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 Laporan Keuangan PT Unilever 2020-2024	52
--	----

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PT Unilever Indonesia Tbk selama periode 2020–2024 dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan secara komprehensif melalui empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja PT Unilever Indonesia Tbk berada pada kategori cukup baik hingga baik. Dari perspektif keuangan, perusahaan mengalami fluktuasi laba bersih namun mampu mempertahankan profitabilitas secara umum. Perspektif pelanggan menunjukkan tingkat kepuasan dan loyalitas yang tinggi, sementara perspektif proses bisnis internal dan pembelajaran serta pertumbuhan menunjukkan adanya peningkatan efisiensi operasional dan produktivitas karyawan. Penerapan *Balanced Scorecard* terbukti efektif dalam memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja perusahaan dan menjadi alat evaluasi strategis yang penting bagi manajemen. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar PT Unilever Indonesia Tbk terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada setiap perspektif untuk mempertahankan daya saing dan keberlanjutan bisnis di masa depan.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, kinerja perusahaan, PT Unilever Indonesia Tbk, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of PT Unilever Indonesia Tbk during the period of 2020–2024 using the Balanced Scorecard approach. The Balanced Scorecard is used to comprehensively measure the company's performance through four main perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The results indicate that overall, PT Unilever Indonesia Tbk's performance falls within the good to satisfactory category. From the financial perspective, the company experienced fluctuations in net profit but was able to maintain overall profitability. The customer perspective shows high levels of satisfaction and loyalty, while the internal business processes and learning and growth perspectives demonstrate improvements in operational efficiency and employee productivity. The application of the Balanced Scorecard has proven effective in providing a comprehensive overview of the company's performance and serves as an important strategic evaluation tool for management. This study recommends that PT Unilever Indonesia Tbk continue to conduct ongoing evaluations and improvements in each perspective to maintain competitiveness and business sustainability in the future.

Keywords: *Balanced Scorecard, company performance, PT Unilever Indonesia Tbk, financial perspective, customer perspective, internal business processes perspective, learning and growth perspective.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada PT Unilever Indonesia Tbk (Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya doa, dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan saudara penulis yang memberikan motivasi untuk tetap menjalankan tujuan yang dicapai.
2. Prof. Dr. Suharnomo, SE., M.Si., selaku rektor Universitas Diponegoro Semarang.
3. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi
4. Apip, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan
5. Ibu Dr. Siti Mutmainah S.E., Akt., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro

7. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis yang telah membantu dan menemani penulis baik secara langsung atau tidak langsung dan teman KKN Madugowongjati yang telah memberikan dukungan Tysm.

Akhir kata, penulis memberikan Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Adapun penulis menyadari banyak kekurangan dalam proses penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dunia.

Semarang, Juni 2025

Muhammad Ferly Qatrunnada

40011421650244

