

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengukuran kinerja yang telah diterapkan oleh PT. Roland Golden Age selama ini serta menganalisis perspektif pengukuran kinerja PT Roland Golden Age apabila menggunakan *Balanced Scorecard*. Metode analisis data yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Untuk deskriptif kualitatif, penulis melakukan wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi. Sedangkan untuk deskriptif kuantitatif, tehnik yang digunakan adalah menganalisis rasio-rasio data keuangan PT. Roland Golden Age periode 2011-2012 dimana hasil yang didapat digunakan untuk menganalisis perspektif keuangan. Selain itu penulis juga menggunakan kuesioner yang berisikan daftar pertanyaan yang harus diisi responden dalam hal ini adalah para karyawan dan kostumer untuk menganalisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pelanggan dan proses bisnis internal.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis diketahui bahwa kinerja PT Roland Golden Age secara keseluruhan sudah baik. Kesimpulan yang dapat diambil penulis melalui analisis yang sudah dilakukan adalah berdasarkan perspektif keuangan, perusahaan mengalami peningkatan kemampuan dalam menghasilkan keuntungan dengan keseluruhan dana yang ditanamkan dalam investasi atau aktiva yang digunakan dalam operasi perusahaan, sedangkan berdasarkan perspektif non keuangan yaitu perspektif pelanggan berada pada kategori puas, perspektif proses bisnis internal berada pada kategori puas dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berada pada kategori cukup puas.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance measurement that has been implemented by PT Roland Golden Age during this period and analyze the perspective of performance measurement of PT Roland Golden Age when using the Balanced Scorecard method of data analysis that the authors used a descriptive qualitative and quantitative. For the qualitative description, the author conducted interviews, observation, and documentation. As for descriptive quantitative technique used is to analyze financial data ratios of PT Roland Golden Age period 2011-2012 in which the result obtained are used to analyze the financial perspective. Moreover, the authors also used a questionnaire containing a list of questions that must be filled respondent in this case are the employees and customers to analyze learning and growth perspective, customer and internal business.

According to analysis conducted by the authors note that the performance PT. Roland Golden Age has been good overall. The conclusions the authors through the analysis that has been done is based on the perspective finance, corporate has increased the ability to generate profits with the total funds invested in investments or assets used in its operations, while non-financial perspective is the perspective customers are the satisfied category, perspective internal business processes are the satisfied category and perspective learning and growth in the category is quite satisfied.

Keyword : Balanced Scorecard, financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective.