

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai Implementasi Balanced Scorecard sebagai alat pengukur kinerja pada PT. Isogai Indonesia melalui empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Data diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan pengumpulan data sekunder dari PT Isogai Indonesia. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik nonprobabilitas dengan cara *Convenience Sampling*. Sedangkan untuk mengetahui jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan perhitungan tiap-tiap indikator dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa jumlah penilaian kinerja PT. Isogai Indonesia secara keseluruhan dari keempat perspektif Balanced Scorecard menunjukkan hasil dalam kategori sehat. Penulis memberikan saran kepada manajemen PT. Isogai Indonesia supaya memperbaiki indikator perspektif Balanced Scorecard yang belum memenuhi target perusahaan dengan cara lebih meningkatkan pelayanan untuk memuaskan pelanggan dan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Balanced Scorecard, Kinerja.