

ABSTRAK

Sistem pengukuran kinerja perusahaan yang hanya mengandalkan data keuangan dirasakan tidak memadai dalam menilai kinerja suatu perusahaan karena masih banyak memiliki kelemahan dan keterbatasan. Metode *Balanced Scorecard* yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai kemampuan dalam mengukur kinerja secara keuangan dan non-keuangan. Dalam pengukuran finansial ditambahkan dengan metode *value for money* yang terdiri dari rasio ekonomis, rasio efisiensi dan rasio efektivitas.

Pengukuran kinerja PD. Pasar Niaga Kerta Raharja Kabupaten Tangerang untuk aspek keuangan menggunakan data laporan keuangan dari tahun 2011 - 2015 dan data rencana kerja anggaran perusahaan dari tahun 2011 - 2015, sedangkan untuk aspek non-keuangan menggunakan data laporan kegiatan perusahaan dan data penyebaran kuesioner kepada pegawai perusahaan sebanyak 50 pegawai pada tahun berjalan.

Hasil pengukuran kinerja berdasarkan metode *balanca scorecard* dari perspektif keuangan secara rata-rata dari tahun 2011 – 2015 dengan hasil kurang baik karena belum mencapai target, perspektif pelanggan yang terdiri dari kepuasan pelanggan dengan hasil kurang baik dan tingkat pemenuhan keluhan pelanggan cukup baik, perspektif proses bisnis internal dengan hasil kurang baik karena dibawah target yang ditetapkan sedangkan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang terdiri dari produktivitas karyawan cukup baik, kepuasan karyawan kurang baik karena dibawah target yang ditetapkan dan perputaran karyawan sangat baik. Berdasarkan metode *value for money* dari rasio ekonomis secara rata-rata selama tahun 2011 - 2015 rasio ekonomis berada pada kriteria ekonomis karena persentase rasio ekonomisnya kurang dari 100 persen yaitu 80,95 persen, dari rasio efisiensi secara rata-rata selama tahun 2011 - 2015 rasio efisiensi berada pada kriteria yang kurang efisien karena persentase rasio efisiensinya berada diantara 90-100 persen yaitu 96,25 persen, dan dari rasio efektivitas secara rata-rata selama tahun 2011 - 2015 rasio efektivitas berada pada kriteria cukup efektif karena persentase rasio efektivitasnya berada diantara 80-90 persen yaitu sebesar 87,41 persen.

Kata kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, *value for money*, rasio ekonomis, rasio efisiensi, rasio efektivitas;

ABSTRACT

A company's performance measurement system that rely solely on financial data is perceived as inadequate in assessing the performance of a company because it still has many weaknesses and limitations. Balanced Scorecard method consisting of financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective have ability in measuring performance financially and non-finance. In the financial measurement is added with the method of value for money which consists of economic ratios, efficiency ratios and effectiveness ratios.

Performance measurement at Perusahaan Daerah Pasar Niaga Kerta Raharja Kabupaten Tangerang for financial aspect uses financial report data from 2011 - 2015 and data of company budget plan from year 2011-2015, while for non-financial aspect use data of company activity report and data of questioner dispersion to company employee 50 employees in the current year.

The results of performance measurement based on balanced scorecard method from the perspective of finance on average from 2011 - 2015 with poor result because not yet reached target, customer perspective consisting of customer satisfaction with result of less good and compliance level of customer is good enough, business process perspective internal with the result is less good because under the target set while for learning and growth perspective consisting of employee productivity is good enough, employee satisfaction is less good because under the target set and employee turnover is very good. Based on the value-for-money method of economic ratios on average during 2011 - 2015 economic ratios are in economic criteria because the percentage of economic ratios is less than 100 percent ie 80.95 percent, from the ratio of efficiency on average during 2011-2015 ratio efficiency is in the less efficient criteria because the percentage of efficiency ratio is between 90-100 percent ie 96.25 percent, and from the ratio of effectiveness on average during the year 2011 - 2015 effectiveness ratio is in the criteria is quite effective because the percentage of effectiveness ratio is among 80 - 90 percent of 87.41 percent.

Keywords : *Performance measurement, Balanced Scorecard, financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, learning and growth perspective, value for money, economics ratio, efficiency ratio, effectiveness ratio;*