

ABSTRAK

Analisis Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Metode

Balance Scorecard di PT XYZ

Sejalan dengan perkembangan teknologi, sistem manajemen perusahaan juga senantiasa berkembang. Perusahaan dituntut untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dalam semua aspek, termasuk salah satunya adalah dalam pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja yang populer saat ini salah satunya dengan metode pendekatan Balance Scorecard. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT XYZ dengan metode pendekatan Balanced Scorecard dalam empat perspektif. Balance Scorecard mengukur kinerja perusahaan tidak hanya dalam perspektif keuangan, melainkan dalam perspektif non keuangan seperti perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan studi literature sebagai data pokok. Instrumen dalam penelitian menggunakan teknik skala Likert. Hasil penelitian yang menggunakan metode balance scorecard ini menunjukkan bahwa kinerja keuangan perusahaan secara nominal mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada perspektif kepuasan pelanggan menunjukkan nilai yang mendekati puas untuk rata-rata atribut. Pada perpektif proses bisnis internal menunjukkan beberapa pengembangan pada proses inovasi dan operasi. Dan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, terutama kepuasan karyawan menunjukkan hasil yang mendekati puas untuk rata-rata semua atribut. Kinerja perusahaan secara keseluruhan bisa dianggap bagus dan memuaskan.

Kata kunci: Kinerja perusahaan, *balance scorecard*, sampel, populasi, analisis SWOT

ABSTRACT

Company Performance Analysis with the Balance Scorecard

Approach Method at PT XYZ

In line with technological developments, the company's management system is also constantly developing. Companies are required to adjust to technological developments in all aspects, including one of which is in measuring company performance. One of the popular performance measurement methods is the Balance Scorecard method. This thesis has an aim to determine the performance of PT XYZ with the Balanced Scorecard method in four perspectives. The Balance Scorecard measures company performance not only in a financial perspective, but in a non-financial perspective such as the customer perspective, internal business processes, and growth and learning. In this thesis using a questionnaire and literature study as the main data. The instruments in the thesis use a Likert scale. The results of the study using the balance scorecard method show that the company's financial performance is nominally increased when compared to the previous year. In the perspective of customer satisfaction shows a value that is close to satisfied for all the attributes. The internal business process perspective shows some developments in the innovation process and operations. And on the perspective of growth and learning, especially employee satisfaction shows results that are close to satisfied for all attributes. The overall performance of the company can be considered good and satisfying.

Keywords: Company's performance, balance scorecard, population, sample, SWOT analysis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA