# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja PT. GrahaNiaga Tatautama periode 2008–2009 berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard*. Pengukuran kinerja yang dilakukan PT. GrahaNiaga Tatautama belum menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Oleh karena itu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang komprehensif tentang kondisi perusahaan yang sebenarnya sehingga diketahui perspektif mana yang telah berkinerja baik dan perspektif mana yang masih berkinerja rendah agar mendapat perhatian serius dari pihak manajemen. Variabel penilaian kinerja perusahaan mencakup perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis Internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Tingkat pertumbuhan laba (rugi) bersih dalam periode 2003 sampai dengan 2009 menunjukkan pertumbuhan yang baik dimana memiliki trend meningkat. Hasil penilaian ini mengindikasikan bahwa kinerja keuangan masih memiliki potensi besar untuk ditingkatkan dengan membuat kebijakan manajemen yang relevan dan melakukan efisiensi biaya.

Analisis data non keuangan menunjukkan kinerja operasional cukup baik tapi masih dapat dioptimumkan. Oleh karenanya pihak manajemen harus memberi perhatian serius kepada kinerja operasional khususnya menyangkut kesejahteraan karyawan dan peningkatan dalam pelatihan-pelatihan karyawan untuk menunjang kinerja mereka. Selain itu perlu diperhatikan dalam peningkatan service dan ketersediaan fasilitas gedung untuk kepuasan *tenant*.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah PT.GNTU mempunyai kinerja yang cukup baik, namun demikian manajemen harus selalu melakukan perbaikan secara terus menerus dari sisi perspektif non keuangan, terkait kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.