

**PERFORMANCE ANALYSIS AT PT. AKR CORPORINDO TBK. BASED ON
BALANCED SCORECARD PRESPECTIVE**

BY :
ESRA ADRIANI
(43213120314)

ABSTRACT

Advanced in technology have dramatically altered the company's management system. Companies have to make a good measurement system than the traditional method. The best measurement for company's management system is Balanced Scorecard. Balanced Scorecard has four methods as a means of measurement financial, customer, internal business process, and learning and growth.

Object of this research is PT. AKR Corporindo Tbk. This research used questionnaires and literature as main data. Research results by using the Balanced Scorecard concept showing that AKR's financial performance, there are increase and decrease compared with previous year. AKR's customer satisfaction performance, showing a satisfied enough. As for internal business process performance, shows a good enough results in process innovation, operations, and sales services. Employee satisfaction performance also showed good enough for learning and growth process.

The results of this research are, overall performance of AKR can be considered good enough. But, there are still needed improvement in some area so that match with company's vision and mission.

Keywords : Balanced scorecard, corporate performance measurement

**ANALISIS KINERJA PADA PT. AKR CORPORINDO TBK.
BERDASARKAN PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD***

**Disusun Oleh :
Esra Adriani
(43213120314)**

ABSTRAK

Kemajuan teknologi telah mengubah secara dramatis sistem manajemen perusahaan. Perusahaan harus membuat sistem pengukuran yang baik dari metode tradisional. Pengukuran yang lebih baik digunakan yakni *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* mempunyai empat metode sebagai alat pengukuran, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Objek penelitian ini adalah PT. AKR Corporindo Tbk. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan studi literatur sebagai data utama. Hasil penelitian dengan menggunakan konsep *balanced scorecard* menunjukkan bahwa kinerja keuangan AKR ada yang lebih baik dan ada yang menurun dibandingkan tahun sebelumnya. Kinerja kepuasan pelanggan AKR menunjukkan cukup puas. Sedangkan untuk kinerja proses bisnis internal menunjukkan hasil yang cukup baik pada proses inovasi, operasi, dan pelayanan purna jual. Kinerja kepuasan karyawan juga menunjukkan cukup puas untuk proses pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil dari penelitian ini adalah secara keseluruhan kinerja PT. AKR Corporindo Tbk. sudah cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan di beberapa bagian, agar sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja Perusahaan