

ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, dunia bisnis mengalami perkembangan pesat sehingga terjadi kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Pengukuran kinerja dapat dikatakan sebagai faktor utama dalam pengembangan suatu perusahaan, karena hal ini merupakan sebuah sarana manajemen untuk melihat visi, misi dan tujuan perusahaan yang telah tercapai, menilai prestasi bisnis. Balanced Scorecard adalah salah satu alternative pengukuran kinerja yang bertujuan menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan. Pengukuran ini merupakan hasil dari suatu proses berdasarkan misi dan strategi dari suatu perusahaan. Terdapat empat aspek yang diukur dalam Balanced Scorecard (BSC) yaitu perspektif keuangan, perspektif konsumen, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penilaian perspektif yang dilakukan menggunakan data tahun 2016 dan 2017, serta penyebaran kuisioner. Kuisioner disebarakan kepada karyawan yang berjumlah 15 orang dan pelanggan sebanyak 60 orang. Dari hasil perhitungan pada keempat perspektif diketahui secara keseluruhan presentase pertumbuhan. Pada perspektif keuangan diperoleh pertumbuhan pada indikator Profitabilitas -69,7%, Return On Equity -23,2%, Return On Investment -13,7%, Total Asset Turn Over -3,7% dan pertumbuhan pendapat -4,7%. Perspektif pelanggan, Customer Acquisition 1,3%. Perspektif bisnis internal, pengembangan inovasi 16,7% dan tingkat cacat produk -47,1%. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, produktifitas karyawan -97,4% dan retensi karyawan 2,1%. Dari hasil tingkat pertumbuhan didapat kesimpulan penilaian kinerja terhadap keempat perspektif. Pada perspektif keuangan didapat skor rata-rata 1,8, dimana kinerja perusahaan rendah. Perspektif pelanggan 3, kinerja perusahaan sedang. Perspektif bisnis internal 2, kinerja perusahaan rendah. Dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan 2, yaitu kinerja perusahaan rendah.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard

