

## ABSTRAK

Dalam mengukur kinerja suatu perusahaan, akan lebih baik bila tidak hanya mengukur aspek keuangannya saja. *Balanced Scorecard* merupakan suatu konsep pengukuran kinerja dengan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ukuran kinerja pada UD IM Mubarak Furniture menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* berdasarkan keempat perspektifnya. Pada perspektif keuangan, nilai *Net Profit Margin*, *Return On Investment*, *Return On Equity*, *Return On Assets* dan nilai *Total Assets Investment* sudah mencapai target perusahaan dan termasuk kategori baik. Pada perspektif pelanggan, nilai kepuasan pelanggan sudah mencapai target dan termasuk dalam kategori baik, tetapi nilai *Customer Acquisition* belum mencapai target sehingga termasuk kategori kurang. Pada perspektif proses bisnis internal, nilai realisasi inovasi produk sudah mencapai target perusahaan sehingga termasuk kategori baik, tetapi nilai pada produk cacat belum mencapai target maksimal perusahaan sehingga termasuk kategori kurang. Pada perspektif nilai pelatihan karyawan dan nilai kepuasan karyawan sudah mencapai target perusahaan, namun pada retensi karyawan belum mencapai target dan termasuk dalam kategori kurang. Nilai rating kinerja yang didapatkan UD IM Mubarak Furniture adalah sebesar 0,45. Berdasarkan skala rating kinerja, kinerja UD IM Mubarak Furniture termasuk dalam kategori cukup baik.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balance Scorecard*