

**PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN  
METODE *BALANCED SCORECARD*  
(Studi Kasus pada PT ABC)**

Tri Yulia Nur Indah Sari

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris mengenai kinerja PT ABC menggunakan metode *balanced scorecard*. Metode *balanced scorecard* fokus menilai kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data yang digunakan berasal dari data primer yaitu kuesioner pelanggan yang berjumlah 125 dan kuesioner karyawan yang berjumlah 27. Sedangkan data sekunder yaitu laporan tahunan PT ABC periode 2013 dan 2014 serta laporan tahunan induk PT ABC.

Hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja PT ABC berdasarkan perspektif pelanggan menunjukkan kinerja cukup memuaskan dengan kinerja *customer acquisition* mengalami peningkatan serta kepuasan pelanggan mendapatkan nilai 2,07. Berdasarkan perspektif keuangan kinerja tahun 2014 tidak memuaskan jika dibandingkan tahun 2013 karena 4 dari 5 ukuran kinerja perspektif keuangan mengalami penurunan. Kinerja PT ABC berdasarkan perspektif bisnis internal menunjukkan kinerja sangat memuaskan. Sedangkan kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kinerja tidak memuaskan jika dibandingkan tahun lalu karena mengalami penurunan kinerja pada aspek produktivitas karyawan. Oleh karena itu secara keseluruhan kinerja PT ABC pada tahun 2014 berdasarkan metode *balanced scorecard* menunjukkan kinerja cukup memuaskan jika dibandingkan dengan kinerja tahun 2013.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Penilaian Kinerja, Perspektif Pelanggan, Perspektif keuangan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.

**COMPANY PERFORMANCE ASSESSMENT USING  
BALANCED SCORECARD  
(Case Study in PT ABC)**

Tri Yulia Nur Indah Sari

---

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze and obtain empirical data about ABC's performance assessment using balanced scorecard. This balanced scorecard method focuses on measuring company's performance based on four perspective, which are customer perspective, financial perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective.*

*The method used on this study is descriptive qualitative. The obtained data can be categorized into primary data which are 125 questionnaires to measure customers' satisfaction, and 27 questionnaires to measure employee's satisfaction. Meanwhile for the secondary data are ABC's annual report year 2013 and 2014, and annual report of ABC's parent company.*

*The result indicates that ABC's performance on customer perspective performance is quite satisfying compared to 2013 because customer acquisition shows improvement and customer satisfaction obtain 2,07 in questionnaires score. Financial perspective for 2014 is dissatisfying compared to 2013 because 4 out of 5 indicators are declining. ABC's performance in internal business process perspective is very satisfying. Meanwhile learning and growth perspective is showing dissatisfying performance compared to 2013 because of employee productivity indicator showing declining performance. So from this study can be concluded that ABC's performance based on measurement using balanced scorecard method showing quite satisfying performance compared to 2013.*

*Key word : Balanced Scorecard, Customer Perspective, Financial Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective*