

INTISARI

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA CV ALAMTARA INDONESIA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil pengukuran kinerja CV Alamtara Indonesia tahun 2015-2017 dengan menggunakan *balanced scorecard* ditinjau dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan mengambil data tahun 2015 sampai dengan 2017. Populasi dan sampel penelitian merupakan pelanggan dan karyawan CV Alamtara Indonesia. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, data primer, data sekunder dan studi pustaka. Teknik analisis data dengan statistik deskriptif, pengujian instrumen dengan uji validitas dan reabilitas, deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengukurankinerjadarisiperspektifkeuangan, perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal sudah baik, sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilihat dari segi kepuasan karyawan cukup baik, dari segi data karyawan, retensi karyawan, masa kerja karyawan sudah baik. Dari segi kapabilitas sistem informasi cukup baik, sedangkan dari segi motivasi, pemberdayaan dan keselarasan masih kurang baik.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

ABSTRACT

COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS WITH BALANCED SCORECARD APPROACH TO CV ALAMTARA INDONESIA

This study aims to find out how the results of measurement of CV Alamtara Indonesia performance in 2015-2017 using balanced scorecard in terms of four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective.

This study is a case study study by taking data from 2015 until 2017. Population and sample research are customers and employees CV Alamtara Indonesia. Data obtained through interviews, observation, primary data, secondary data and literature study. Technique of data analysis with descriptive statistics, instrument testing with validity and reliability test, descriptive quantitative and qualitative descriptive.

Based on the results of the study can be concluded that the measurement of performance from the perspective of finance, customer perspective and internal business process perspective has been good, while the perspective of learning and growth seen in terms of employee satisfaction is quite good, in terms of employee data, employee retention, employee's employment is good. In terms of information system capabilities quite well, while in terms of motivation, empowerment and harmony is still not good.

Keywords: Balanced Scorecard, financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, learning and growth perspective