

ABSTRAK

Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja pada CV. Tiara Mas

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui kinerja CV. Tiara Mas apabila diukur dengan perspektif *balanced scorecard*. Responden pada penulisan ini adalah karyawan dan pelanggan CV Tiara Mas. Responden pada penulisan ini adalah 30 untuk karyawan dan 30 untuk pelanggan. Untuk menguji kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard* yaitu berdasarkan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dari hasil perhitungan keempat perspektif *balanced scorecard* dapat diketahui skor kinerja yang CV. Tiara Mas adalah sebesar 0,57 dari tolak ukur yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja perusahaan. Hal ini ditunjukkan pada perspektif keuangan, dapat dilihat bahwa pertumbuhan pendapatan perusahaan (PP) dengan skor 0, pertumbuhan laba (PL) dengan skor 0, serta *operating ratio* (OR) dengan skor 0. Perspektif pelanggan dengan menggunakan tingkat kepuasan mencapai skor 1461, perspektif proses bisnis internal atas proses inovasi dengan skor 1 dan proses operasi dengan skor 1. Skor 1356 untuk tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan, ditunjukkan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja dengan *Balanced Scorecard*.

ABSTRACT

Analysis of Balanced Scorecard As Performance Measure at CV. Tiara Mas

The study aims to find out the performance of CV. Tiara Mas when measured with balanced scorecard perspective. Respondents in this study are employees and customers of CV Tiara Mas. Respondents in this paper are 30 for employees and 30 for customers. To test the company's performance using balanced scorecard, it is based on financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. From the calculation of the four perspectives of balanced scorecard, it can be stated that performance score achieved by CV. Tiara Mas is equal 0.57 from a benchmark used to measure company's performance. It can be seen from financial perspective, the growth of corporate income (PP) with a score of 0, profit growth (PL) with a score of 0, and operating ratio (OR) with a score of 0. Customer perspective using satisfaction level reach 1.461 score, internal business process perspective of innovation process with score 1 and operation process with score 1. Score 1356 for employee satisfaction level to company, shown in perspective of growth and learning.

Keywords: Performance Measurement with Balanced Scorecard.