

## ABSTRAK

Konsep *Balance Scorecard* ini dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja financial dan non financial, dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi perusahaan yaitu untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era kompetisi dan efektivitas organisasi. Konsep ini memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu *Balance Scorecard* meliputi empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. *Balance Scorecard* juga menyajikan pengukuran kinerja perusahaan secara lebih akurat, karena tidak mengantungkan pengukuran hanya pada kinerja keuangan perusahaan saja, tetapi juga melengkapi pengukuran tersebut dengan kinerja non keuangan yang merupakan pemicu untuk mencapai hasil akhir yang berupa kinerja keuangan perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menerapkan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja dan dasar pengembangan strategi pada PT. Graha Mitra.

P.T Graha Mitra bergerak dibidang usaha dagang yang belum pernah menerapkan *Balanced Scorecard* sehingga tidak ada pengukuran kinerja dan tidak ada dasar pengambilan keputusan startegi bagi perusahaan. Oleh kerana itu peneliti ingin memilih *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran dan penyeimbangan kinerja perusahaan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menerapkan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja dan dasar pengembangan strategi pada PT. Graha Mitra.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan ukuran *balanced scorecard* yaitu proses bisnis internal, optimalisasi kinerja perusahaan untuk waktu penyelesaian order tepat waktu sebesar 81%. Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja optimalisasi bisnis perusahaan telah memenuhi standar yang ditentukan dan dapat dijadikan acuan ukuran proses bisnis internal. Optimalisasi kinerja perusahaan yang diwakili dengan *yield rate* sebesar 87% juga memenuhi standar yang ditetapkan dan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan.

**Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Perspektif Bisnis Internal**