

ABSTRAK

Balanced scorecard mengukur kinerja perusahaan pada empat perspektif yang seimbang yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced scorecard* menterjemahkan misi dan strategi perusahaan kedalam tujuannya kedalam empat perspektif yang ada sehingga perusahaan mengetahui apa misi dan strategi perusahaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan *Balanced scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja dan dasar pengembangan strategi pada Rota Salon.

Pimpinan Rota Salon belum menerapkan *Balanced scorecard* sebagai ukuran kinerja namun telah menetapkan ukuran financial dan non financial sebagai ukuran kinerja dikarenakan Rota Salon banyak mengalami pertumbuhan dan perkembangan serta untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan kepada para konsumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data keuangan maupun non keuangan selama tahun 2009-2010.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ukuran financial Rota Salon mencapai nilai EVA, *Total Asset Turnover*, *Net Profit Margin*, *Return On Asset*, *Receivable Turnover* telah memenuhi standar yang ditentukan oleh Rota Salon. Perspektif pelanggan menunjukkan yang memenuhi standar yang ditentukan adalah *Number of Customer Complain*. Untuk ukuran proses bisnis internal, optimalisasi bisnis Rota Salon telah memenuhi standar yang ditentukan dan dapat dijadikan acuan ukuran proses bisnis internal. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, ditunjukkan dengan terpenuhinya standar kestabilan kerja karyawan, meningkatnya produktivitas dan kemampuan karyawan setelah mendapatkan pelatihan.

Selama ini Rota Salon telah memenuhi beberapa ukuran kinerja dalam perspektif *Balanced scorecard*, namun untuk ukuran perspektif yang belum terpenuhi harus menjadi focus perbaikan di masa mendatang. Strategi yang dilakukan di masa yang akan datang adalah pencapaian pertumbuhan penjualan, pencapaian laba operasional yang tinggi, meningkatkan kemampuan karyawan Rota Salon untuk memberikan layanan kepada konsumen serta mencegah terjadinya komplain dari konsumen.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pengembangan strategi