

ABSTRAK

Konsep *balanced scorecard* ini dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja finansial (atau dikenal dengan pengukuran kinerja tradisional) dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era *competitiveness* dan efektivitas organisasi. Konsep ini memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *balanced scorecard* sebagai informasi pengukuran kinerja dalam rangka implementasi strategi usaha pada Beauty Salon "X" Surabaya.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu kualitatif yaitu gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan, sistem akuntansi yang digunakan perusahaan. Sedangkan data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka diantaranya laporan keuangan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah perspektif *financial* dengan menggunakan pengukuran EVA, *sales growth*, *net profit margin*, *return on asset*, *total asset turnover*, dan *receivable turnover*. Perspektif Konsumen dengan menggunakan pengukuran *customer retention*, *customer acquisition*, dan *number of customer complain*. Perspektif Internal Bisnis dengan menggunakan pengukuran waktu penyelesaian order tepat waktu, dan *Yield Rate*. Perspektif Belajar dan tumbuh dengan menggunakan pengukuran *Employee Turn Over*, produktivitas, dan *absenteeism*.

Hasil penelitian dengan menggunakan *balanced scorecard* menunjukkan bahwa perusahaan perlu adanya evaluasi yaitu perlu adanya evaluasi yaitu pada memaksimalkan ROA, meningkatkan pendapatan, optimalisasi proses produksi, optimalisasi kinerja perusahaan, dan optimalisasi sumber daya manusia dan kinerja karyawan. Untuk itu dalam menyusun perencanaan strategik disarankan para perencana strategik (pimpinan) mempertimbangkan hal-hal seperti, kemampuan perusahaan dalam menyediakan sumberdaya yaitu yang tercermin dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hal ini diperlukan karena karyawan yang ahli dan kompeten akan berimplikasi pada kualitas proses yang lebih baik dan selanjutnya akan dapat memuaskan pelanggan sehingga meningkatkan laba.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*