

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Ervin Raynaldi Irawan

Skripsi

Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Pengukur Kinerja Perusahaan PT. Kharisma Sentosa Surabaya

Dalam menghadapi lingkungan bisnis yang semakin kompleks seperti saat ini dibutuhkan metode pengukuran kinerja yang dapat menilai kinerja perusahaan secara akurat dan menyeluruh. Dalam hal ini metode yang dapat digunakan adalah *Balance Scorecard*. *Balance Scorecard* adalah alat pengukur kinerja yang menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan. *Balance Scorecard* mengukur kinerja dari empat perspektif, yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan data tahun 2015-2016 pada PT. Kharisma Sentosa Surabaya untuk menghitung perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif Bisnis Internal, dan perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Indikator dalam perhitungan meliputi Pertumbuhan Pendapatan, Perubahan Biaya, *ROI*, *Profit Margin*, *Operating Ratio*, Retensi Pelanggan, Jumlah keluhan, Akuisisi Pelanggan, Proses Inovasi, Proses Operasi, Proses layanan Purna Jual, Produktifitas Karyawan, Retensi Karyawan, dan *Absenteeism*.

Dari hasil perhitungan *Balance Scorecard* dibandingkan dengan standar yang ditetapkan PT. Kharisma Sentosa Surabaya secara keseluruhan masih kurang baik dikarenakan sebagian besar indikator yang telah dihitung dengan *Balance Scorecard* tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dari data penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan *Balance Scorecard* dapat memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan menyeluruh untuk perusahaan agar kedepannya dapat menerapkan *Balance Scorecard* dalam mengukur kinerjanya.

Kata Kunci: *Balance Scorecard*, Pengukuran Kinerja

ABSTRACT

Name : Ervin Raynaldi Irawan

Thesis

Implementation of Balance Scorecard as Performance Measurement at PT. Kharisma Sentosa Surabaya

In the face of an increasingly complex business environment such as currently required method of performance measurement that can assess the company's performance accurately and comprehensively. In this case the method can be used is the Balance Scorecard. Balance Scorecard is a performance measurement tool that combines measures of financial and non financial performance. Balance Scorecard measures the performance from four perspective, namely learning and growth perspective, internal business process perspective, customer perspective, and financial perspective.

The research was conducted by using data in 2015-2016 at PT. Kharisma Sentosa Surabaya to calculate financial perspective, customer perspective, Internal Business perspective, and Learning and Growth perspective. Indicators in the calculation include Revenue Growth, Cost Change, ROI, Profit Margin, Operating Ratio, Customer Retention, Number of Complaints, Customer Acquisition, Innovation Process, Operation Process, After Sales Service, Employee Productivity, Employee Retention, and Absenteeism.

The Result calculation of Balance Scorecard compared with the standard set by PT. Kharisma Sentosa Surabaya overall still not good because most indicators that have been calculated with Balance Scorecard do not meet the standards set by the company. From the research data can be concluded that by using Balance Scorecard can provide a more structured and comprehensive for the company's future can be applied Balance Scorecard in measuring its performance.

Keywords: *Balanced Scorecard, performance measurement*