

ABSTRAK

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 *Balanced Scorecard*. Tujuan penggunaan metode *Balanced Scorecard* adalah untuk mengukur kinerja perusahaan dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja perusahaan PT. Mega Eltra dilihat dari keempat perspektif *Balanced Scorecard* untuk menyeimbangkan pengukuran kinerja keuangan dan non keuangan perusahaan.

Obyek yang digunakan oleh peneliti yaitu pada PT. Mega Eltra Surabaya yang bergerak dibidang perdagangan. Data yang digunakan adalah tahun 2011-2012 untuk menganalisis perspektif keuangan, sedangkan untuk perspektif lainnya menggunakan data non keuangan perusahaan dan wawancara pada pihak-pihak yang berkompeten diperusahaan PT. Mega Eltra.

Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan diketahui bahwa PT. Mega Eltra pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pelanggan yang cukup baik berdasarkan kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan yang menunjukkan kinerja yang sangat baik. Sedangkan pada perspektif keuangan ada beberapa rasio yang tidak memenuhi standard yang ditetapkan perusahaan, yaitu *Net Profit Margin*, dan *Return On Investment*. Hal ini disebabkan biaya-biaya operasional perusahaan yang mengalami kenaikan yang cukup tinggi dari tahun sebelumnya. Sedangkan pada *Operating Ratio*, perusahaan terlalu tinggi menetapkan standard yang harus dicapai sehingga berpengaruh pada laba yang diperoleh perusahaan., seharusnya standard yang ditetapkan <80 %.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Kinerja Perusahaan.

ABSTRACT

In the face of increasingly complex business environment such as the current needs of performance measurement methods that can assess the performance of the company accurately and thoroughly. In this case the method that can be used is the Balanced Scorecard. Intended use of the Balanced Scorecard method is to measure the performance of companies from four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business perspective, learning and growth perspective.

This study aims to assess the performance of PT. Mega Eltra seen from four perspectives of the Balanced Scorecard performance measurement to balance financial and non-financial companies.

Objects used by researchers is the PT. Mega Eltra Surabaya engaged in trade. The data used is the year 2011-2012 to analyze the financial perspective, while for the other perspective using the data of non-financial companies and interview the competent parties in the company of PT. Mega Eltra.

From the results of measurements that have been made known that PT. Mega Eltra on learning and growth perspective, internal business process perspective, and a pretty good customer perspective is based on customer satisfaction and employee satisfaction which shows excellent performance. While the financial perspective there are several ratios that do not meet the standards set by the company, the Net Profit Margin, and Return On Investment. This is due to operational costs of companies that experience high increase from the previous year. While the Operating Ratio, the company is too high establish standards that must be achieved so that the effect on profits from the company., Should the standards set <80%.

Keywords: Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Processes, Learning and Growth Perspective, Corporate Performance.