

## ABSTRAK

Dalam dunia Industri alat ukur selalu dibutuhkan untuk mengukur kinerja perusahaan agar dapat meningkatkan mutu perusahaan. Salah satu alat ukur kinerja perusahaan adalah menggunakan *balanced scorecard*. Tujuan penelitian menganalisa kinerja perusahaan berdasarkan 4 perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan.

Peneliti menggunakan CV Karunia Abadi sebagai objek penelitian. CV Karunia Abadi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelapisan logam di Gresik. Data yang digunakan adalah data primer untuk menghitung perspektif keuangan meliputi *Sales Growth*, *Return On Asset (ROA)*, *Total Asset Turnover*, dan *Net Profit Margin (NPM)*. Perspektif pelanggan meliputi *Customer Retention & Number Of Customer Complain*. Untuk proses bisnis internal ditentukan oleh Waktu Penyelesaian Order Tepat Waktu & *Yield Rate*. Kemudian penilaian kinerja berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ditunjukkan melalui *Employee Turnover*, *Absenteeism*, Produktivitas dan *Employee Training Rate*.

Hasil penelitian kuantitatif ini menunjukkan bahwa berdasarkan perspektif keuangan dan pelanggan, kinerja perusahaan pada tahun 2012 masih belum memenuhi standar, sedangkan pada tahun 2013 mengalami peningkatan hingga mencapai standar perusahaan. Pada perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tahun 2012 terdapat beberapa rasio yang belum memenuhi standar, kemudian pada tahun 2013 mengalami peningkatan namun masih belum mencapai standar. Hasil penelitian memberikan saran kepada perusahaan agar mempertahankan kinerja yang sudah baik, dan meningkatkan kualitas produksi dan karyawan untuk meraih keberhasilan jangka panjangnya.

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

## **ABSTRACT**

*In industrial world today, company needs benchmark tool to measure its performance. One benchmark tool that can be used is balanced scorecard. The purpose of research is to analyze company's performance based on 4 perspective, there are financial perspective, customer perspective, business process perspective, and learning and growth perspective.*

*Researcher uses CV Karunia Abadi as research object. CV Karunia Abadi is a company that works in metal coating service. Data which is used is primary data to calculate financial perspective calculations, such as Sales Growth, Return On Asset (ROA), Total Asset Turnover, and Net Profit Margin (NPM). Customer perspective calculations are Customer Retention and Number Of Customer Complain. Business process perspective defined by On-Time Order Completion and Yield Rate. Learning and growth perspective defined by Employee Turnover, Absenteeism, Productivity, and Employee Training Rate.*

*The result of this qualitative research shows that company's performance on financial and customer perspective in 2013 is better than its performance in 2012. Company's performance on business process perspective, and learning and growth perspective in 2013 is better than its performance in 2012, whereas there are some points that do not meet the standard. The result of research gives advice to the company to maintain performance that has been good, and improve the quality of production and employees to reach company's long term success.*

***Keys : Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective.***