

ABSTRAK
PENILAIAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN
BALANCED SCORECARD

Studi Kasus pada CV. Andi Offset

ANITA FEBRIANA SETIAWATI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2005

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengukuran kinerja yang dilakukan oleh CV. Andi Offset pada saat ini dan untuk mengetahui kinerja perusahaan jika diukur dengan menggunakan metode *balanced scorecard*.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus di CV. Andi Offset. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, wawancara, dan kuesioner yang ditujukan kepada para manajer, karyawan dan pelanggan CV. Andi Offset. Teknik analisis data yang digunakan adalah rentabilitas modal sendiri, *profit margin*, *return on investment*, *analisis time series*, *analisis Multiattribute Attitude Models* dan evaluasi deskriptif.

Hasil analisis data tersebut adalah sebagai berikut: 1) Perspektif Keuangan perusahaan adalah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya kenaikan rasio rentabilitas modal sendiri, *profit margin*, dan *return on investment* pada tahun 2002. Pada tahun 2003 terjadi penurunan pada rasio rentabilitas modal sendiri, *profit margin*, *return on investment* yang disebabkan adanya penambahan modal dan peningkatan Harga Pokok Produksi. 2) Perspektif pelanggan perusahaan adalah cukup baik. Perusahaan telah dapat memperluas pangsa pasar dan menaikkan tingkat penjualan, sedangkan atribut kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan adalah masih ragu-ragu. 3) Perspektif Proses Bisnis Internal perusahaan adalah baik karena perusahaan mampu melakukan tiga proses utama yaitu: proses inovasi, proses operasi dan layanan purna jual. 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan CV. Andi Offset adalah baik walaupun dari kemampuan karyawan ditemukan hasil masih ragu-ragu namun perusahaan mampu melakukan *retensi* karyawan, sedangkan kategori kemampuan sistem informasi dan kategori motivasi, pemberian wewenang dan pembatasan wewenang menunjukkan hasil yang baik.

ABSTRACT
THE EVALUATION ON THE PERFORMANCE USING
BALANCED SCORECARD

A Case study at CV. Andi Offset

ANITA FEBRIANA SETIAWATI
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2005

The purpose of this research was to the evaluate the performance of CV. Andi Offset at the moment and to find out the performance of the company if being measured with the balanced scorecard method.

The research was a study case at CV. Andi Offset. The technique of data gathering were done by conducting documentation, interview, and distribution of questionnaire to the managers, the employees, and the customers of CV. Andi Offset. The techniques of data analysis were Return on Equity, profit margin, Return on Investment, analysis time series, Multiattribute Attitude Models analysis, and descriptive evaluation.

The result of the analysis of data were: 1) The finance perspective of the company was good enough, because from 2001-2002 the Return on Equity ratio, profit margin and Return on Investment increased. From the 2002-2003 the Return on Equity ratio, profit margin and Return on Investment decreased because the equity on the cost of good sold increased. 2) The customer perspective of the company was good enough because the company was successful to increase the market share and the total of sales, but the customer were not yet satisfied with the company. 3) The Internal Business process perspective of the company was good, because the company was able to do three process in balanced scorecards. They were innovation process, operation process, and post sale service process. 4) The growth and the learning perspective of the company was good. Although the employee's attitude was still doubtful but the company successfully conducted the employees retention. The employees capability, the information system and motivation, empowerment and alignment showed a good result.