

ABSTRAK

PENGUKURAN KINERJA DENGAN *BALANCED SCORECARD* Studi Kasus pada Pabrik Gula Madukismo

Ekha Rini Ardiyanti

NIM : 052114170

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PG Madukismo apabila diukur dengan *Balanced Scorecard*.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, teknik dokumentasi dan kuesioner pada manajer, karyawan dan *customer* PG Madukismo. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah antara lain dengan menggunakan *Net Profit Margin*, *Return On Investment*, *Return On Equity* dan analisis *Multiattribute Attitude Model*.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa 1) Strategi usaha PG Madukismo apabila diukur dengan *Balanced Scorecard* kinerjanya baik. Artinya bahwa sikap manajer terhadap kondisi kinerja PG Madukismo adalah sangat puas karena berada pada rentang nilai 0-80. 2) Perspektif keuangan PG Madukismo tidak efektif karena *Net Profit Margin* tahun 2008 lebih kecil dari tahun 2007 dan 2006, *Return On Investment* tahun 2008 lebih kecil dari tahun 2007 dan 2006. *Return On Equity* tahun 2008 lebih kecil dari tahun 2007 dan 2006. Berarti kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba tidak efektif. 3) Perspektif *customer* PG Madukismo apabila diukur dengan *Balanced Scorecard* kinerjanya baik. Artinya bahwa sikap *customer* terhadap kondisi kinerja PG Madukismo adalah puas karena berada pada rentang nilai 80-160. 4) Perspektif proses bisnis internal PG Madukismo apabila diukur dengan *Balanced Scorecard* kinerjanya baik Artinya bahwa sikap manajer terhadap kondisi kerja PG Madukismo adalah puas karena terletak pada rentang nilai 80-160. 5) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran PG Madukismo apabila diukur dengan *Balanced Scorecard* kinerjanya baik. Artinya bahwa sikap manajer dan karyawan terhadap kondisi kerja PG Madukismo termasuk kategori puas karena terletak pada rentang nilai 80-160

ABSTRACT

PERFORMANCE MEASUREMENT USING *BALANCED SCORECARD*

a Case Study at Pabrik Gula Madukismo

Ekha Rini Ardiyanti
NIM: 052114170
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010

This research aimed to know the performance of Pabrik Gula Madukismo measured with Balanced Scorecard

This research was a case study. The data collecting techniques were interview, documentation, and questionnaires to managers, employees, and customers of Pabrik Gula Madukismo. .

The techniques of data analysis were: *Net Profit Margin*, *Return On Investment*, *Return On Equity* and *Multiattribute Attitude Model* analysis.

Based on the research, it was showed that 1) the strategy of PG Madukismo measured with Balanced Scorecard was good. It means that the manager's opinion on company's performance was very satisfied because it was in the range of 0-80 2) The financial perspective of PG Madukismo was not effective because Net Profit Margin in 2008 was less than the one in 2007 and 2006. Return On Investment in 2008 was less than the one in 2007 and 2006. Return On Equity in 2008 was less than the one in 2007 and 2006. It meant that the ability of the company to earn profit was not effective. 3) The customer's perspective of PG Madukismo measured with Balanced Scorecard was good. It meant that the customer's opinion on the performance of PG Madukismo was satisfied because it was in the range of 80-160 4) The internal business process perspective of PG Madukismo measured with Balanced Scorecard was good. It meant that the manager's opinion on company's work condition was satisfied because it was in the range of 80-160 5) The growth and the learning perspective of PG Madukismo measured with Balanced Scorecard was good. It meant that the opinion of manager and employee on work condition of PG Madukismo was in satisfied category because it was in the range of 80-160.