

**ABSTRAK**

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP  
BALANCED SCORECARD**

Studi Kasus pada CV. Andi Offset  
Jalan Beo No. 38 – 40 Yogyakarta

KLEMENSIA ERNA CHRISTINA SINAGA  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2012

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh CV. Andi Offset jika diukur dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus pada CV. Andi Offset. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, wawancara, dan kuisioner 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 model*, dan evaluasi deskriptif.

Hasil analisis data tersebut adalah sebagai berikut : 1) Perspektif Keuangan perusahaan adalah buruk. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan penurunan ROI dan *profit margin* di tahun 2009 dan 2010. Selain itu juga terdapat penurunan RMS di tahun 2010. Penurunan ROI disebabkan karena adanya peningkatan aktiva tanpa diimbangi peningkatan laba bersih. Penurunan *profit margin* terjadi karena adanya peningkatan penjualan tanpa diimbangi peningkatan laba bersih. Penurunan RMS terjadi karena adanya peningkatan modal tanpa diimbangi peningkatan laba. 2) Perspektif Pelanggan perusahaan adalah cukup baik. perusahaan telah mampu memperluas pangsa pasar dan meningkatkan jumlah penjualan, sedangkan atribut kepuasan pelanggan yang diberikan perusahaan adalah masih ragu – ragu. 3) Perspektif Proses Bisnis Internal perusahaan adalah baik karena perusahaan mampu melakukan tiga proses utama yaitu inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual. 4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan perusahaan adalah cukup baik. Terdapat satu pengukuran yang kurang dapat dipenuhi yaitu pemberian wewenang dan pembatasan wewenang. Manajer ragu – ragu terhadap kinerja yang diberikan karyawan CV. Andi Offset dan karyawan sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

**ABSTRACT**

**AN EVALUATION OF COMPANY'S PERFORMANCE USING  
BALANCED SCORECARD CONCEPT**

A Case Study at CV. Andi Offset  
Beo Street Number 38 – 40 Yogyakarta

KLEMENSIA ERNA CHRISTINA SINAGA  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
YOGYAKARTA  
2012

The purpose of this research was to know the performance of CV. Andi Offset measured with balanced scorecard method. The research was case a study at CV. Andi Offset. The techniques 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 Investment, profit margin, RMS, analysis of time series, Multiattribute Attitude Models analysis, and descriptive evaluation.

The results of the analysis of data were : 1) The financial perspective of the company was bad, because the ROI and profit margin decreased in 2009 and 2010. The RMS decreased in 2010 too. ROI decreased because the assets increased without increase of profit margin. 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 customers were doubtful about the company. 3) The internal business process perspective of the company was good, because the company was able to do three processes in balanced scorecard. They were innovation process, operation process, and post sale service process. 4) The growth and the learning perspective of the company was good enough. There was one measurement that was not fulfilled which were delegated authority and authority restriction. The managers were doubtful about the employee's performance and the employees were dissatisfied with the company's service.