

## **ABSTRAK**

### **PENERAPAN EMPAT PERSPEKTIF DALAM *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA Sttudi Kasus Pada PT. Mondrian**

**Ade Sandy Wijaya  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2005**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan empat perspektif dalam *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja. Penelitian ini dilakukan di PT. Mondrian.

Jenis penelitian adalah studi kasus pada PT. Mondrian. Teknik Pengumpulan Data berupa wawancara, dokumentasi, dan kuesioner yang dilakukan kepada manajer, karyawan, dan konsumen PT. Mondrian. Teknik Analisis Data dengan menggunakan *Multiattribute Attitude Model* yang digunakan untuk mengetahui sikap seseorang terhadap atribut yang diteliti. Langkah –langkah yang ditempuh untuk mencapai tujuan penelitian adalah menghitung ROE (*Return On Equity*), NPM (*Net Profit Margin*), dan *Operating Ratio* PT Mondrian untuk tahun 2000 dan tahun 2001 disertai dengan memberikan kuesioner strategi usaha, kuesioner perspektif keuangan, kuesioner perspektif pelanggan (kepuasan pelanggan), kuesioner perspektif proses bisnis internal dan kuesioner perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (kepuasan karyawan) yang diberikan kepada 3 manajer (manajer pemasaran, manajer produksi, dan manajer umum). Kuesioner kepuasan pelanggan diberikan kepada 15 konsumen PT. Mondrian dan kuesioner kepuasan karyawan diberikan kepada 20 karyawan tetap PT. Mondrian.

Hasil yang diperoleh menunjukan bahwa syarat yang pertama dalam penerapan *Balanced Scorecard* yaitu strategi usaha yang jelas sudah terpenuhi oleh PT Mondrian. Kemudian syarat kedua dalam penerapan *Balanced Scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan (kepuasan pelanggan), perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (kepuasan karyawan) sudah dipenuhi oleh PT. Mondrian.

## **ABSTRACT**

### **APPLICATION OF FOUR PERSPECTIVES IN *BALANCED SCORECARD* AS PERFORMANCE MEASURING TOOL A Case Study at PT Mondrian**

**Ade Sandy Wijaya  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2005**

This research aimed to know the application of four perspectives in *Balanced Scorecard* as performance measuring tool. This study was done at PT Mondrian.

It was a case study at PT Mondrian. Techniques to collect data were interview, documentation, and questionnaire distribute to managers, employees, and customers of PT Mondrian. The data analysis technique used *Multi-attribute Attitude Model* that to know one's perception toward the attributes to be studied. The step to be taken to attain the research goal were calculating ROE (*Return On Equity*), NPM (*Net Profit Margin*), and Operting Ratio at PT Mondrian for periods of 2000 and 2001 followed by distributing questionnaire of business strategy, financial perspective, customers perspective (customer satisfaction), internal business perspective, and learning and growth perspective (employee satifaction) given 3 manager (marketing manager, production manager, and general manajer). Questionnaire of customers satifaction was distributed to 15 customers of PT Mondrian and the questionnaire of employees satisfaction was distribute to 20 employees at PT Mondrian.

The result showed that the first requirement in applying *Balanced Scorecard*, namely business strategy that has been met by PT Mondrian. Then, the second requirement in applying *Balanced Scorecard* that involved financial perspective, customers perspective (customers satisfaction), internal business perspective and learn and growth perspective (employees satisfaction) have been met by PT Mondrian.