

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA MANAJEMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*

**Studi Kasus Pada Pabrik Gula Tasikmadu
Periode 1999-2001**

**MIMA FITRIA
992114153
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja manajemen Pabrik Gula Tasikmadu. Kinerja manajemen Pabrik Gula Tasikmadu akan diukur dengan menggunakan metode pengukuran *Balanced Scorecard*. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab permasalahan adalah dengan menggunakan teknik analisis rasio-rasio keuangan, yaitu: *Net Profit Margin, Return On Equity, Return On Asset* dan evaluasi secara deskriptif untuk menjawab perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil analisis data tersebut adalah sebagai berikut: 1) Perspektif Keuangan PG. Tasikmadu pada tahun 1999 sampai dengan tahun 2001 menunjukkan keadaan buruk. 2) Perspektif Pelanggan pada tahun 1999 sampai dengan tahun 2001 menunjukkan keadaan yang kurang baik. 3) Perspektif Proses Bisnis Internal PG. Tasikmadu menunjukkan keadaan yang baik. Perusahaan mampu melaksanakan 3 (tiga) proses bisnis, yaitu inovasi, operasi, dan layanan purna jual. 4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada tahun 1999 sampai dengan tahun 2001 menunjukkan keadaan yang baik, karena sikap karyawan terhadap atribut komunikasi, dukungan dan penghargaan dari manajemen dan sikap manajemen terhadap atribut komunikasi, dukungan, dan kapabilitas karyawan juga menunjukkan kepuasan.

ABSTRACT

THE EVALUATION ON THE MANAGEMENT PERFORMANCE USING *BALANCED SCORECARD* METHOD

**A Case Study at Tasikmadu Sugar Factory
Period of 1999-2001**

**MIMA FITRIA
992114153
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA**

This analysis aimed to find out the management performance of Tasikmadu Sugar Factory. The performance was measured by applying *Balanced Scorecard* measurement method. The data collecting techniques applied were interview, observation, and documentation. The data analysis technique applied in answering the problem was monetary ratios, namely Net Profit Margin, Return of Equity, Return on Asset and descriptive evaluation to response the customer perspective, the perspective of internal business process, and the perspective of learning and growing.

The results of the data analysis were: 1) the monetary perspective of Tasikmadu Sugar Factory in 1999-2001 had been in a bad condition; 2) The customer perspective in 1999-2001 had been considerably in a bad condition; 3) The perspective of internal business process had been in a good condition; the company was capable to run 3 business processes, namely innovation, operation, and after-selling service; 4) The perspective of learning and growing in 1999-2001 had been in a good condition because the employees' attitude towards the communication attribute, the support and the appreciation from the management and the management attitude towards communication attribute, support and employees' capability were satisfactory result.