

ABSTRAK

ANALISIS *BALANCE SCORECARD* DI PERUSAHAAN PANDANARAN CERAMIC

(Studi Kasus di Perusahaan Pandanaran Ceramic, Bayat, Klaten)

Stevanus Yuda Hendrawan

NIM : 122114090

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Perusahaan Pandanaran Ceramic dengan menggunakan metode *balance scorecard*. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai tolak ukur kinerja dengan pendekatan *balance scorecard* di Perusahaan Pandanaran Ceramic tahun 2016-2017.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif dan kuantitatif sedangkan sumber datanya adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis *balance scorecard* dengan empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari perspektif keuangan (ROI, NPM, RPP) berada pada kategori sangat baik sedangkan ATO berada pada kategori baik. Perspektif pelanggan berada pada kategori sangat baik, retensi pelanggan dan akuisisi pelanggan berada pada kategori baik. Perspektif proses bisnis internal kepuasan konsumen telah tercapai baik. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu produktivitas karyawan dan retensi karyawan berada pada kategori baik.

Kata Kunci : *Balance scorecard*, perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

THE PERFORMANCE EVALUATION OF PANDANARAN CERAMIC COMPANY USING BALANCE SCORECARD

(Case Study at Pandanaran Ceramic Company, Bayat, Klaten)

Stevanus Yuda Hendrawan

NIM : 122114090

Sanata Dharma University Yogyakarta

2019

This study aims to determine the performance of the Pandanaran Ceramic Company using the balance scorecard method. This research was conducted to get an overview of the performance benchmarks with the balance scorecard approach in the Pandanaran Ceramic Company in 2016-2017.

This type of research is a case study. The types of data used in the study are qualitative and quantitative data while the data sources are primary and secondary data. The method of data collection were documentation and interviews. The data analysis technique uses balance scorecard analysis with four perspectives namely: financial, customer, internal business processes, as well as growth and learning perspectives.

The results showed that viewed from a financial perspective (ROI, NPM, RPP) the company is in the very good category while it's ATO was in good category. The customer perspective is in the very good category, customer retention and customer acquisition are in the good category. Internal business process perspective customer satisfaction has been achieved good. While the perspective of growth and learning, namely employee productivity and employee retention are in the good category.

Keywords: Balance scorecard, financial, customer, internal business, and learning and growth perspectives.