

ABSTRAK

**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI
PENGUKURAN KINERJA**

Studi Kasus di PT Anindya Mitra Internasional pada Unit Transportasi
(Bus Trans Jogja)

Cindy Theresia Taruli Sitompul

NIM: 202114008

Universitas Sanata Dharma

2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja PT Anindya Mitra Internasional pada Unit Transportasi (Bus Trans Jogja) dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan gambaran kinerja dengan pendekatan *balanced scorecard* di PT Anindya Mitra Internasional pada Unit Transportasi (Bus Trans Jogja) diantara tahun 2020-2024.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif berupa data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan, serta perilaku orang-orang yang diamati dan pendekatan kuantitatif berupa data laporan keuangan, jumlah karyawan, jumlah armada ijin beroperasi dan armada beroperasi, data yang diolah menggunakan SPSS berdasarkan kepuasan konsumen dan kepuasan karyawan. Sumber datanya adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis *balanced scorecard* dengan empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari perpektif keuangan yaitu ROA berada pada kategori baik sedangkan NPM berada pada kategori kurang dari 5%. Perspektif pelanggan berada pada kategori baik. Perspektif proses bisnis internal, yaitu pada pertumbuhan inovasi dan proses operasi pada indikator kehandalan armada dikatakan baik dan ketersediaan armada dikatakan cukup baik. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, yaitu pada tingkat produktivitas karyawan, retensi karyawan, dan kepuasan karyawan berada pada kategori baik.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja, PT Anindya Mitra Internasional, Bus Trans Jogja

ABSTRACT

***THE ANALYSIS OF BALANCED SCORECARD AS A
COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT***

*Case Study at PT Anindya Mitra International in the Transportation Unit
(Trans Jogja Bus)*

Cindy Theresia Taruli Sitompul

NIM: 202114008

Universitas Sanata Dharma

2024

This study aims to measure the performance of PT Anindya Mitra International in the Transportation Unit (Trans Jogja Bus) using the balanced scorecard method. The study is conducted to obtain an overview of the performance of PT Anindya Mitra International in the Transportation Unit (Trans Jogja Bus) between 2020 to 2024 using a balanced scorecard approach.

This research design is a case study with a qualitative approach takes the form of descriptive data in the form of written or spoken words, as well as the behavior of the people being observed and quantitative approach is in the form of financial report data, number of employees, number of fleets licensed to operate and fleets in operation, data processed using SPSS based on consumer satisfaction and employee satisfaction. The data sources are primary data and secondary data. Data collection techniques in this research are documentation, questionnaires, and interviews. The data analysis technique uses balanced scorecard analysis with four perspectives, namely: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and growth and learning perspective.

The results showed that from a financial perspective, ROA was in the good category while NPM was in the less than 5% category. The customer perspective is in the good category. The internal business process perspective, namely the growth of innovation and operational processes on fleet reliability indicators is said to be good and fleet availability is said to be quite good. Meanwhile, the growth and learning perspective, namely the level of employee productivity, employee retention and employee satisfaction are in the good category.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance, PT Anindya Mitra International, Trans Jogja Bus