

ABSTRAK

Analisis Kinerja Perusahaan dengan *Balanced Scorecard*

Studi Kasus di CV. Maju Lancar

**CHRISTINA RIAN ARTANTI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2015**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja yang dihasilkan oleh CV. Maju Lancar dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus pada CV. Maju Lancar. Teknik pengumpulan data berupa metode dokumentasi, wawancara, dan kuesioner yang ditujukan kepada pelanggan, karyawan, manajer CV. Maju Lancar. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan rasio ROI, *profit margin*, RMS, analisis *time series*, analisis *multiattribute attitude model* dan evaluasi deskriptif.

Hasil analisis data adalah sebagai berikut: (1) Perspektif keuangan perusahaan pada tahun 2011-2013 rasio ROI menurun, sedangkan pada rasio *profit margin*, dan RMS dari tahun 2011 sampai dengan 2013 meningkat. (2) Perspektif pelanggan perusahaan adalah baik. Perusahaan telah mampu memperluas daerah pemasaran, meningkatkan jumlah penjualan, dan kuesioner kepuasan pelanggan mendapatkan hasil sangat puas untuk pelanggan eksekutif dan hasil puas untuk pelanggan ekonomi. (3) Perspektif Proses Bisnis Internal perusahaan adalah baik karena perusahaan mampu melakukan tiga proses utama yaitu inovasi, operasi, dan layanan purna jual. (4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan adalah cukup baik. Manajer puas terhadap kinerja yang diberikan oleh karyawan CV. Maju Lancar sedangkan karyawan ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

ABSTRACT
PERFORMANCE ANALYSIS USING BALANCED SCORECARD
a Case Study at CV. Maju Lancar

Christina Rian Artanti
NIM: 102114041
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2015

The purpose of this research is to investigate the performance of a transportation company using Balanced Scorecard. The type of the research is the case study. The data collection technique is documentation, interview and questionnaire that addressed to the customer, employee and manager. The technique of data analysis used for this research is using the ratio of ROI, Profit margin, RMS, Multiattribute Attitude Model and descriptive evaluation.

The result showed that : (1)From the financial perspective from 2011 until 2013 for ROI ratio decreased, while profit margin ratio and RMS ratio from 2011 to 2013 increased. (2)From the perspective of customer it is good. The company is able to expand the market share and increase the number of sales. The customer has been satisfied. (3)From the perspective process of internal business it is good because the company is able to do three principal processes, such as innovation, operation and after-sales service. (4)From the perspective of learning and growth it is fair because the employee doubt of the condition of the company. The manager has been satisfied with the performance of the company's employee whereas the employees doubt with the service provided by the company.