

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN *BALANCED SCORECARD*

(Studi Kasus di PT Tunas Madukara Indah Wonosobo)

Elvita Dearti Tinambunan

NIM: 122114126

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2016

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT Tunas Madukara Indah Wonosobo dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, yang mencakup empat perspektif yaitu: (1) perspektif keuangan, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses bisnis internal, dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, observasi dan kuesioner yang ditujukan kepada pelanggan, karyawan dan manajer. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis rasio keuangan, untuk perspektif keuangan, analisis *Multiattribute Attitude Model* (MAM) untuk perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sedangkan untuk perspektif proses bisnis internal menggunakan analisis deskriptif.

Hasil analisis data adalah sebagai berikut: (1) Perspektif keuangan menunjukkan kondisi yang cukup baik, terlihat dari *Net Profit Margin* (NPM) yang mengalami peningkatan, *Return on Investment* (ROI) serta *Return on Equity* (ROE) yang mengalami peningkatan dan penurunan selama tahun 2010 sampai dengan 2012. (2) Perspektif pelanggan menunjukkan kondisi yang sangat baik, karena pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT Tunas Madukara Indah Wonosobo. (3) Perspektif proses bisnis internal menunjukkan kondisi yang baik, (4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kondisi yang sangat baik, karena karyawan sangat puas terhadap kinerja yang ada pada PT Tunas Madukara Indah Wonosobo dan manajer sudah mampu menjalankan tugasnya secara profesional.

Kata Kunci: kinerja, perusahaan, *balanced scorecard*.

## ABSTRACT

### PERFORMANCE ANALYSIS OF THE COMPANY WITH BALANCED SCORECARD

(A Case Study in PT Tunas Madukara Indah Wonosobo)

Elvita Dearti Tinambunan

NIM: 122114126

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2016

This study aimed to know the performance of PT Tunas Madukara Indah Wonosobo using Balanced Scorecard method which includes four perspectives, namely (1) financial perspective, (2) customer perspective, (3) the internal business process perspective, and (4) learning and growth perspective.

The type of research is case study. Data collection techniques used was interviews, documentation, observation and questionnaires addressed to customers, employees and managers. Data analysis technique used was the financial ratio analysis for the financial perspective, analysis of Multiattribute Attitude Model (MAM) for the customer perspective and the learning and growth perspective, while for the internal business process perspective using a descriptive analysis.

Results of the data analysis were as follows: (1) The financial perspective shows fairly good condition, visible from the Net Profit Margin (NPM) which has increased, Return on Investment (ROI) and Return on Equity (ROE) which has increased and decreased during the years 2010 to 2012. (2) The customer perspective shows very good condition, because customers are satisfied with the services provided by PT Tunas Madukara Indah Wonosobo. (3) The internal business process perspective showing a good conditions, (4) The learning and growth perspective indicates very good conditions, because employees were very satisfied with the performance of existing in PT Tunas Madukara Indah Wonosobo and the manager has been able to carry out their duties in a professional manner.

Keywords: performance, firm, balanced scorecard.