

ABSTRACT

This research purposed to descriptively analyze either financial or non-financial performance (Balanced Scorecard) in PT. Duta Albassy. This research used variable of four perspective of Balanced Scorecard, namely: 1) financial perspective, 2) customer perspective, 3) internal business process perspective, 4) growth and learning perspective. The result of this research shows: 1) From Financial Perspective the performance of PT. Duta Albassy is evaluated from financial perspective, ROA, Gross Profit Margin and TATO shows that competence of company is sufficiently good. Meanwhile when it is reviewed from the result of ROI measurement, Operational Profit Margin and Current Ratio the company has not showed good result, it is caused the company still have increase and decrease in gaining profit. 2) From customer perspective the performance of PT. Duta Albassy is evaluated from customer perspective with indicator of customer satisfaction shows very good result, it can be seen from level of customer satisfaction in very good interval thus it shows that almost majority of customer of the company feel very agree to the performance have been given by the company. 3) From internal business perspective the performance of PT. Duta Albassy is evaluated from internal business perspective reviewed from process innovation is insufficiently good, it is caused for currently the company has not have willingness to develop new product to offer to the customer. 4) From growth and learning perspective the performance of PT. Duta Albassy is evaluated from growth and learning perspective the performance of PT. Duta Albassy is evaluated from growth and learning perspective with indicator of employee retention level and employee productivity level by years shows sufficiently good result because the company has increased.

Keywords: Balanced Scorecard Performance, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Growth and Learning Perspective.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa secara deskriptif kinerja keuangan maupun non-keuangan (*Balanced Scorecard*) pada PT.Duta Albasy. Penelitian ini menggunakan variabel dari empat perspektif *Balanced Scorecard* yaitu: 1) perspektif keuangan 2)perspektif pelanggan 3) pespektid proses bisnis internal 4) perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil dari penelitian ini menunjukan 1) Dari Perspektif Keuangan Kinerja PT. Duta Albassy dinilai dari perspektif keuangan, ditinjau dari hasil pengukuran rasio ekonomis, rasio efektivitas, rasio efisensi, ROA, Margin Laba Kotor dan TATO menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan sudah cukup baik. Sedangkan ditinjau dari hasil pengukuran ROI, Margin Laba Operasi dan Current Ratio perusahaan belum mampu menunjukkan hasil yang baik, hal ini dikarenakan perusahaan masih mengalami kenaikan dan penurunan dalam memperoleh laba. 2) Dari perspektif pelanggan kinerja PT. Duta Albassy dinilai dari perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pelanggan menunjukkan hasil yang sangat baik, hal ini dapat dilihat pada tingkat kepuasan pelanggan yang berada pada interval yang sangat baik sehingga hal ini menunjukkan bahwa hampir sebagian besar pelanggan perusahaan merasa sangat setuju dengan kinerja yang telah di berikan perusahaan. 3) Dari perspektif bisnis internal kinerja PT. Duta Albassy dinilai dari perspektif bisnis internal ditinjau dari proses inovasi kurang baik, hal ini dikarenakan karena untuk saat ini perusahaan belum ingin mengembangkan produk baru untuk di tawarkan kepada pelanggannya. 4) Dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran kinerja PT. Duta Albassy dinilai dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator tingkat retensi karyawan dan tingkat produktivitas karyawan dari tahun ke tahun menunjukkan hasil yang cukup baik karena perusahaan mengalami peningkatan.

Kata kunci: Kinerja *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.