

ABSTRAK

Ritel merupakan mata rantai yang penting dalam proses distribusi barang dan mata rantai terakhir dalam suatu proses distribusi. Bisnis ritel menjangkau konsumen tingkat akhir yang jumlahnya sangat banyak. Namun, kebanyakan bisnis ritel kecil menengah hanya menggunakan perspektif keuangan saja untuk mengukur kinerja perusahaan. *Balanced Scorecard* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan menggunakan empat perspektif yang sama pentingnya. Perspektif tersebut adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Menggunakan empat perspektif akan membuat pengukuran kinerja lebih akurat dan mencakup semua aspek perusahaan. Dalam penelitian ini PT Ritel Team Indonesia sebagai sampel penelitian. Data penelitian mencakup tahun 2015 – 2017 termasuk data keuangan, data pelanggan dan data karyawan. Hasil penelitian ini menggambarkan kinerja PT Ritel Team Indonesia sangat baik dilihat dari perhitungan *Balanced Scorecard* menggunakan empat perspektif.

Kata kunci : *Balanced Scorecard* , Kinerja Perusahaan , PT Ritel Team Indonesia

ABSTRACT

Retail is an important link in the goods distribution process and the last link in a distribution process. Retail business reaches end-level end-users. However, most small and medium retail businesses use only financial perspective to measure company performance. Balanced Scorecard is a method used to measure company performance using four equally important perspectives. Such perspectives are financial perspective, customer perspective, internal business perspective, learning and growth perspective. Using four perspectives will make performance measurement more accurate and cover all aspects of the company. In this research PT Ritel Team Indonesia as a research sample. Research data covers 2015 - 2017 including financial data, customer data and employee data. The results of this study describes the performance of PT Retail Team Indonesia is very good views of the Balanced Scorecard calculations using four perspectives.

Keywords : *Balanced Scorecard , Company performance , PT Ritel Team Indonesia*