

ABSTRAK

Sevina Alfi Nikma Rimantya (NIM 152210152), Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, dengan judul *“Analisis Pengukuran Kinerja di Perusahaan Teknologi Jordan Corner dengan Metode Balanced Scorecard”* di bawah bimbingan Indro Herry Mulyanto. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan Jordan Corner menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC) yang mencakup empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Jordan Corner merupakan perusahaan teknologi yang selama ini lebih berfokus pada pengukuran kinerja keuangan, sehingga aspek nonkeuangan belum dievaluasi secara optimal. Oleh karena itu, metode Balanced Scorecard digunakan untuk memperoleh gambaran kinerja perusahaan secara menyeluruh dan strategis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif secara kuantitatif dengan pendekatan studi kasus pada enam cabang Jordan Corner, yaitu Yogyakarta, Wonosobo, Magelang, Klaten, Tasikmalaya, dan Purwokerto, selama periode April–Juni 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan 240 responden pelanggan menggunakan teknik purposive sampling. Pengukuran menggunakan skala Likert lima poin, serta dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen berdasarkan kriteria Sugiyono (2017) dan Cronbach’s Alpha $\geq 0,60$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perusahaan Jordan Corner secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan skor total 4,08. Perspektif keuangan menunjukkan kinerja sangat baik dengan skor 4,6, ditandai oleh ROE sebesar 43,42% dan ROA sebesar 21,71%, meskipun Gross Profit Margin sebesar 9,38% masih perlu ditingkatkan. Perspektif pelanggan memperoleh skor rendah dengan nilai rata-rata 2, meskipun tingkat kepuasan pelanggan cukup baik (CSI 77,5%), namun loyalitas masih rendah yang tercermin dari NPS 10%, retensi pelanggan 20%, dan tingkat keluhan 16,59%. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan kinerja sangat baik dengan skor 4,5, ditandai oleh produktivitas tenaga kerja 20 unit/jam dan inovasi produk sebesar 50% per tahun. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh skor tertinggi sebesar 4,67, yang menunjukkan optimalnya pelatihan karyawan dan adopsi teknologi digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan Balanced Scorecard efektif sebagai alat pengukuran kinerja menggunakan keseimbangan antara aspek keuangan dan aspek lainnya yang komprehensif dan strategis. Perusahaan perlu mempertahankan kinerja keuangan serta meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan guna mendukung keberlanjutan bisnis jangka panjang.

Kata kunci: Balanced Scorecard, Kinerja Perusahaan, Kinerja Keuangan, Kepuasan Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Pembelajaran dan Pertumbuhan, Jordan Corner.