

## ABSTRAK

Pengukuran seharusnya dapat melihat dari semua sisi bagian, baik segi pelanggan, segi keuangan, segi produksi maupun segi karyawan. Pengukuran kinerja melalui pendekatan manajemen strategis terangkum dalam suatu pengukuran strategis *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja melalui empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal maupun perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan.

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan adalah dari hasil analisis perspektif *financial* pada PT. Perkebunan Nusantara VI Jambi mengalami penurunan penjualan di tahun 2014 namun tidak pada ROI dan *net profit margin*, dimana mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Berdasarkan hasil analisis perspektif *customer* menunjukkan terjadinya penurunan *customer* sebanyak 4 perusahaan/*customer*. Walaupun terjadi penurunan *customer*, namun rata-rata beban operasional mengalami peningkatan disertai dengan dampak positif terhadap rata-rata laba per *customer*. Hasil analisis perspektif bisnis internal menunjukkan inovasi perusahaan berdampak pada efisiensi dan efektifitas yang mempengaruhi rasio beban operasional terhadap pendapatan mengecil, sehingga berpengaruh terhadap peningkatan margin laba operasional. Hasil analisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil yang semakin baik, ditandai dengan peningkatan jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan dan pengembangan, peningkatan rasio beban beban pelatihan serta kepuasan karyawan yang cukup puas.

Kata Kunci: Kinerja Perusahaan, *Balanced Scorecard*

## **ABSTRACT**

Measurements should be viewed from all parts, both in terms of customers, in financial terms, in terms of production and in terms of employees. Measurement of performance through strategic management approach summed up a strategic measurement Balanced Scorecard. Balanced Scorecard measures performance through four perspectives: financial perspective, customer perspective, internal business process and learning and growth perspective.

This research used descriptive method. The data that is used are primary data and secondary data, data collection techniques are questionnaire, interview, documentation and library.

The result of research can be concluded from the analysis is the financial perspective on the PT. Perkebunan Nusantara VI Jambi sales decreased in 2014 but not on ROI and net profit margin, which increased from the previous year. Based on analysis of customer perspective showed the decreasing customer as much as 4 companies / customers. Despite a decrease in customers, but the average operating expense increased along with the positive impact on the average profit per customer. The result of the analysis of internal business perspective to show how innovative the company's impact on the efficiency and effectiveness that affect the ratio of operating expenses to revenues shrink, and therefore contributes to the increase in operating profit margin. The results of the analysis of learning and growth perspective showed better results, marked by an increase in the number of employees who attend training and development, an increase in training load and the load ratio of employee satisfaction was quite satisfied.

**Keywords:** Corporate Performance, Balanced Scorecard