

ABSTRAK

Sabrina, Faradila. 2020. Skripsi. **Analisis Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada Quick Chicken Kota Probolinggo**. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Untuk mengetahuinya menggunakan empat perspektif yaitu : Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis intern dan perspektif pertumbuhan. Untuk mengetahui apakah perusahaan dalam kondisi baik dapat dilakukan berbagai analisa, salah satunya Analisis Balanced Scorecard. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kinerja perusahaan pada Quick Chicken Kota Probolinggo.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif menggunakan pengukuran Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis intern dan perspektif pertumbuhan. Data dan informasi penelitian diperoleh dari karyawan.

Berdasarkan perspektif keuangan menunjukkan hasil cukup baik, yang di dapat dari Net Profit Margin yang nilainya dibawah standar, ROI dan Current Asset nilainya diatas standar. Perspektif pelanggan menunjukkan hasil cukup baik, yang di dapat dari Customer Retention nilainya di bawah standart, Customer Complain dan Customer Acquisition nilainya atas standar. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil baik, yang didapat dari Minimize Error Rate and Rework (MERR) nilainya di atas standar dan hasil pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasilnya cukup, yang di dapat dari Employee Retention dibawah standart, Employee Training hasilnya standart, dan Absen nilainya di atas standar yang mana artinya hasil penilaian kinerja Quick Chicken Kota Probolinggo yang diukur dengan menggunakan metode Balance Scorecard dengan 4 perspektif (perspektif keuangan, pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan Pertumbuhan) secara keseluruhan dinilai “cukup baik”.

Kata Kunci : Kinerja, Balanced Scorecard