

ABSTRAK

Rochmawati, Yuyun. 2021. **Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Untuk Menganalisis Kinerja Perusahaan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Probolinggo.** Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Univeritas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Probolinggo yang dilihat dari aspek keuangan maupun non keuangan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis deskriptif. Variabel yang digunakan yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran, serta pengukuran kinerja. Populasi dalam penelitian ini ialah laporan keuangan, jumlah nasabah, dan jumlah karyawan. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah teknik *sampling jenuh*, sehingga semua anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari objek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja pada perspektif keuangan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Probolinggo disimpulkan baik yang diperoleh dari rata-rata persentase *Return On Aseet*, *Debt to Total Asset*, dan *Current Ratio*. Disimpulkan cukup untuk perspektif pelanggan dilihat dari *Customer Retention* dan *Customer Acquisition*, untuk pengukuran kinerja pada perspektif proses bisnis internal disimpulkan baik yang diperoleh dari hasil perhitungan *Minimize Error Rate and Rework*, dan hasil pengukuran kinerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan disimpulkan cukup berdasarkan hasil dari persentase rata-rata dari *Employee Retention* dan Produktivitas Karyawan. Sehingga secara keseluruhan kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Probolinggo dinilai baik dengan rata-rata skor yang diperoleh 0,625.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja

ABSTRACT

*Rochmawati, Yuyun. 2021. **Application of the Balanced Scorecard Method to Analyze Company Performance at PT. Pegadaian (Persero) Branch of Probolinggo.** Accounting Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga Probolinggo University.*

The research was conducted with the aim of knowing the performance of the company at PT. Pegadaian (Persero) Branch of Probolinggo seen from financial and non-financial aspects.

The type of research used is quantitative with descriptive analysis. The variables used are finance, customers, internal business processes, growth and learning, and performance measurement. The population in this research is, financial report, the number of clients, and number of employees. The sampling technique chosen is saturated sampling technique, so that all members of the population are used as research samples. The data sources used are primary and secondary data obtained from research objects.

The results showed that the measurement of performance in the financial perspective of PT. Pegadaian (Persero) Branch of Probolinggo is inferred good obtained from the average percentage of Return On Aseet, Debt to Total Asset, and Current Ratio. Summed up enough for customer perspective seen from Customer Retention and Customer Acquisition, for performance measurement in internal business process perspective is inferred good obtained from the calculation results of Minimize Error Rate and Rework, and performance measurement results in learning and growth perspectives are concluded simply based on the results of the average percentage of Employee Retention and Employee Productivity. So that the overall performance of PT. Pegadaian (Persero) Branch of Probolinggo is rated good with an average score of 0.625.

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance Measurement*