

ABSTRAK

Siti Khotimah, Khusnul. 2018. Skripsi. **Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada PT. Artaniaga Megah Gemilang Leces Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan terhadap PT. Artaniaga Megah Gemilang Leces Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*, untuk itu peneliti merumuskan permasalahan “Bagaimana Pengukuran Kinerja Perusahaan Jika Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada PT. Artaniaga Megah Gemilang Leces Probolinggo?”.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan variable penelitian yang digunakan yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran & pertumbuhan. Populasi yang digunakan laporan keuangan dan non keuangan yang dijadikan sampel laporan keuangan dan non keuangan tahun 2015 sampai 2017. Metode analisis data yang digunakan metode perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran & pertumbuhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan dinilai cukup baik, namun terdapat kekurangan pada *current ratio*. Perspektif pelanggan menunjukkan cukup baik, karena nilai retensi pelanggan baik dan akuisisi pelanggan kurang baik. Perspektif Proses Bisnis Internal menunjukkan hasil baik yang sudah sesuai dengan yang diharapkan. Perspektif pembelajaran & pertumbuhan menunjukkan hasil cukup baik karena nilai retensi karyawan baik dan training karyawan kurang baik. Dari keempat perspektif dapat dinilai bahwa pengukuran kinerja PT. Artaniaga Megah Gemilang Leces Probolinggo termasuk dalam kategori cukup baik.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Kinerja Perusahaan

ABSTRACT

*Siti Khotimah, Khusnul. 2018. Thesis. **Analysis of Company Performance Measurement Using Balanced Scorecard Approach At PT. Artaniaga Megah Gemilang Leces Probolinggo.** Management Studies Program, Faculty of Economics, PancaMarga University Probolinggo.*

Research conducted on PT. ArtaniagaMegahGemilangLecesProbolinggo with the aim to know how the measurement of company performance using Balanced Scorecard approach, for that researcher formulate problem "How to Measure Company Performance If Using Balanced Scorecard Approach At PT. Artaniaga Megah Gemilang Leces Probolinggo? ".

The type of research used is descriptive quantitative, with research variables used are financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. Population used financial and non financial report used as sample of financial and non financial report from 2015 until 2017. Data analysis method used financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective.

The results showed that the financial perspective is considered quite good, but there is a shortage in the current ratio. The customer perspective shows quite well, because the value of customer retention is good and customer acquisition is not good. Internal Business Process Perspective shows good results that are in accordance with the expected. The learning & growth perspective shows quite good results because the value of good employee retention and lack of employee training. From the four perspectives can be assessed that the performance measurement of PT. Artaniaga Megah Gemilang Leces Probolinggo included in the category is quite good.

Keywords: *Balanced Scorecard, Corporate Performance*