

## ABSTRAK

Hermalia Putri, 2022 : Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Balanced Scorecard* Studi Pada PT. Karya Agung Mobilindo. Dibawah Pembimbing Skripsi I Bapak Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si dan Pembimbing II Bapak Akhirman, S.Sos,MM.Hermalia Putri

Secara garis besar tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja pada PT. Karya Agung Mobilindo dalam keempat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan aktivitas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dilihat dari perspektif keuangan, *Current Ratio* sebesar 1.072%, Profit Margin 3,92%, dan Return On Assets sebesar 47,40%. Pada perspektif pelanggan mengalami peningkatan dimana, tingkat akuisisi pelanggan sebesar 3% ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sedangkan pada retensi pelanggan sebesar 74,40% untuk retensi pembeli mengalami penurunan dari tahun sebelumnya tetapi masih cukup baik. Perspektif proses bisnis internal sudah berjalan dengan baik dan sangat efisien serta efektif. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dilihat dari retensi karyawan, PT. Karya Agung Mobilindo bisa mempertahankan karyawannya sedangkan untuk produktivitas karyawan mengalami peningkatan sebesar Rp. 175.320.702. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT. Karya Agung Mobilindo dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* menghasilkan evaluasi kinerja yang sangat baik

**Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard, Perspektif**

## **ABSTRACT**

*Hermalia Putri, 2022* : *Analysis of Company Performance Using them Balanced Scorecard Study Method at PT. Karya Agung Mobilindo. Under Thesis Supervisor I Mr. Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si and Supervisor II Mr. Akhirman, S.Sos, MM.*

*In general, the purpose of this study is to determine the performance of PT. Karya Agung Mobilindo's in the four perspectives of Balanced Scorecard, namely Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Growth and Learning Perspective. This research is a descriptive research with a qualitative approach. The data collection methods used in this study are documentation and interviews. Data analysis techniques uses data reduction activities, data presentation, and drawing conclusion. From a financial perspective, Current Ratio of 1.072%, Profit Margin of 3,92%, and Retrun On Assets of 47.40%. From the customer perspective of has increased where, customer retention is 76.4%, The Probability of Crossing is 1.72%, and Customer acquisition is 3.% has increased from the previous year, while customer retention of 74.40% for buyerretention has decreased from the previous year but is still quite doog. The perspective of internal business processes perspective has been running well and is very efficient and effective. From the perspective of internal business processes is good because for the innovation process, the operation process have been carried out very well to cause customer satisfaction. The perspective of growth and learning from the results of employee retention has been said to be quite good because 0%, Employee Productivity experienced an increase of Rp. 175,320,702. The results of the study showed that the performance of PT. Karya Agung Mobilindo using the Balanced Scorecard method resulted in a fairly good total performance evaluation.*

**Keywords : Performance Measurement, Balanced Scorecard, Perspective**