

ABSTRAK

Analisis Konsep *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja
Perusahaan
(Studi Kasus PT Wono Jati Group Mojokerto)

Oleh :

Anggita Eka Septiarini
1762022

Dosen Pembimbing:
Dra Yuniep Mujati,S,M.SI.CRA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PT Wono Jati Group bila diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Jenis penelitian yaitu Deskriptif Kualitatif, Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini menunjukkan (1) Perspektif keuangan PT Wono Jati Group tahun 2018-2020 menunjukkan hasil yang kurang baik karena hasil analisis rasio aktivitas dan rasio profitabilitas mengalami penurunan, (2) Perspektif pelanggan PT Wono Jati Group menunjukkan hasil yang baik pada hasil analisis kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan, namun pada akuisisi pelanggan menunjukkan hasil yang kurang baik, (3) Perspektif proses bisnis internal PT Wono Jati Group menunjukkan hasil yang baik yaitu pada analisis inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual, (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu kepuasan karyawan, retensi karyawan, dan motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan menunjukkan hasil yang baik sedangkan kemampuan sistem informasi menunjukkan hasil yang kurang baik.

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

ABSTRACT

Analysis of the Balanced Scorecard Concept as a Company Performance
Measurement Tool
(Case Study of PT Wono Jati Group Mojokerto)

By

Anggita Eka Septiarini
1762022

Supervisor:

Dra Yuniep Mujati, S, M. SI. CRA

The purpose of this research is to determine how the performance of PT Wono Jati Group when measured using the Balanced Scorecard method. The type of research is qualitative descriptive, data collection is carried out by researchers by means of interviews and documentation. The results of the research conducted by this researcher show (1) the financial perspective of PT Wono Jati Group in 2018-2020 shows poor results because the results of the analysis of activity ratios and profitability ratios have decreased, (2) the customer perspective of PT Wono Jati Group shows good results. both on the results of the analysis of customer satisfaction and customer retention, but on customer acquisition the results are not good, (3) the internal business process perspective of PT Wono Jati Group shows good results, namely in the analysis of innovation, operation processes, and after-sales service, (4) Growth and learning perspectives, namely employee satisfaction, employee retention, and motivation, differentiation, and alignment showed good results, while the ability of information systems showed poor results.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance Analysis, Balanced Scorecard Perspective