

ABSTRAK

Fadlyati, Hanif. 2008. *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi kasus Pada CV. Cempaka Tulungagung Periode Tahun 2005-2007)*. Skripsi, Jurusan Akuntansi Program studi Akuntansi Murni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. Pembimbing: (I) Sri Pujiningsih, S.E, Ak, M.Si., (II) Triadi Agung Sudarto, S.E., Ak., M.Si.,

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana kinerja perusahaan dengan metode *balanced scorecard* dengan menggunakan empat perspektif yaitu: (1) perspektif keuangan, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses internal bisnis, dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif dengan obyek CV. Cempaka yang bergerak dalam industri rokok dan memproduksi rokok merk CEMPAKA. Tolok ukur pengukuran kinerja terdiri dari: (1) perspektif keuangan; *CR*, *PMoS*, *ROI*, *ROE*, (2) perspektif pelanggan; retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, *sales growth*, dan *sales retur*, (3) perspektif proses internal bisnis *yield rate*, dan *MCE*, (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan; *employee turnover*, *employee Absenteeism*, dan *employee productivity*. Pengumpulan data menggunakan dokumentasi. Pengukuran kinerja dilakukan dengan mendiskripsikan hasil perhitungan tolok ukur selama tahun 2005, 2006, 2007. adapun untuk mengetahui tingkat kinerja menggunakan *time series analysis* yaitu membandingkan hasil pengukuran selama tahun 2005, 2006, 2007.

Analisis hasil perhitungan kinerja perusahaan dengan metode *balanced scorecard* selama tahun 2005, 2006, dan 2007 dilihat dari tolok ukur perspektif keuangan menunjukkan *CR*; (89%; 93,22%; 99,08%), *PMoS*; (1,79%; 1,84%; 4,31%), *ROI*; (4,03%; 4,24%; 11,63%), *ROE*; (20,01%; 22,37%; 37,25%). Tolok ukur perspektif pelanggan menunjukkan hasil retensi pelanggan (116,22%; 149,56%; 121,23%) akuisisi pelanggan; (5,73%; 7,84%; 6,65%), *Sales Growth* (40,83%, 39,22%, 13,63%), *Sales Retur*; (2,18%; 1,87%; 1,63%),. Tolok ukur perspektif proses internal bisnis menunjukkan hasil *Yield Rate*; (88,46%; 88,94%, 88,92%), *MCE*; (93,26%; 95,19%; 98,07%). Tolok ukur perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil *Employee turnover* (0,93%; 1,17%; 1,03%), *Employee Absenteeism* (1,28%; 1,22%; 1,15%), *Employee Productivity* (10348,17%; 151169,43%; 1824,5%).

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian menunjukkan perhitungan tolok ukur kinerja selama tahun 2005, 2006, 2007 menunjukkan kinerja perusahaan dalam menggunakan tolok ukur dari perspektif keuangan, perspektif proses internal bisnis, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengalami peningkatan. Hanya pada perspektif pelanggan yang kurang baik karena mengalami penurunan pada tahun 2007. Untuk itu perusahaan disarankan untuk memperbaiki kinerjanya dengan meningkatkan jumlah penjualan dan laba bersihnya serta menerapkan *balanced scorecard* secara nyata dalam menjalankan perusahaan dan harus diperbaiki secara berkala, sesuai dengan perkembangan lingkungan bisnis serta perubahan strategi bisnis yang dilakukan oleh perusahaan.