

ABSTRAK

ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN PADA PT TUNAS MOBILINDO PERKASA CABANG TUNAS DAIHATSU PERINTIS

Oleh

Sanggra Mutiara Zaqi

NIM. 1720059

Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif

PT Tunas Mobilindo Perkasa Cabang Tunas Daihatsu Perintis merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang otomotif, perusahaan ini adalah dealer resmi Daihatsu yang melayani 3S (*service, sales dan sparepart*). Permasalahan yang dihadapi perusahaan berawal dari minimnya ketersediaan sumber daya manusia yang kemudian menumbuhkan rasa tidak dapat menghasilkan *output* yang maksimal hal tersebut berdampak pada menurunnya jumlah pelanggan dalam lima tahun terakhir yang juga mengakibatkan menurunnya total pendapatan perusahaan. Dalam mengukur kinerja perusahaan adapun metode yang mencakup permasalahan perusahaan yakni melalui empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan untuk mengukur keempat perspektif tersebut ialah *Balanced Scorecard*. Hasil pengukuran kinerja perusahaan melalui indikator dalam tiap perspektif bahwasannya perspektif keuangan, perspektif pelanggan serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berada pada kondisi kurang sehat namun perspektif proses bisnis internal dinilai sangat sehat. Sehingga hasil pengukuran kinerja perusahaan melalui *Balanced Scorecard* menunjukkan perusahaan dalam kategori kondisi 'kurang sehat' dengan persentase sebesar 60,63% berkategori BBB. Saran peneliti bagi perusahaan bahwasannya perusahaan perlu untuk mengevaluasi dalam rangka peningkatan laba, memperhatikan capaian target tahunan, serta perlunya untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat.

Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, *Balanced Scorecard*, Dealer Mobil.