

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA PT NUSANTARA BERLIAN MOTOR CIBUBUR

Oleh:

Irgam Haikal Hafidz Kusnadi

NIM: 1718068

Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif

PT Nusantara Berlian Motor adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang melakukan penjualan serta perawatan kendaraan mobil khususnya merek Mitsubishi. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yaitu nilai aktiva yang dimiliki perusahaan selalu mengalami peningkatan, yang mana peningkatan tersebut seharusnya membuat perolehan laba perusahaan juga meningkat. Namun, pada kenyataannya laba yang diperoleh perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan. Kemudian, dari segi pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan *service* kendaraan sehingga jumlah pelanggan cenderung mengalami penurunan. Selanjutnya, dari segi proses bisnis internal terdapat keluhan dari pelanggan terkait dengan waktu *service* yang terlalu lama. Selain itu, dari segi pembelajaran dan pertumbuhan, bahwa karyawan belum merasakan kepuasan saat bekerja di perusahaan, hal tersebut akan berpotensi pada penurunan kinerja karyawan. Sehingga, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan perusahaan yang menjadi faktor penyebab naik dan turunnya kinerja perusahaan. Untuk mengetahui kinerja perusahaan, maka perusahaan perlu melakukan analisis pada empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Alat analisis yang digunakan untuk mengukur empat perspektif tersebut ialah dengan pengukuran *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian pengukuran kinerja perusahaan berdasarkan nilai indikator pada setiap perspektif menunjukkan bahwa perspektif keuangan perusahaan dapat dikatakan buruk, perspektif pelanggan dapat dikatakan baik, perspektif proses bisnis dapat dikatakan baik, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dapat dikatakan baik. Sehingga secara keseluruhan, kinerja perusahaan berada di kategori kurang sehat.

Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, *Balance Scorecard*, Kinerja karyawan