

ABSTRACT

ANALYSIS AND EVALUATION OF COMPANY PERFORMANCE USING BALANCED SCORECARD (Case of PT. Fuboru Indonesia)

The object of this research is PT. Fuboru Indonesia. This study uses literature studies, questionnaires, interview, and company's documents for obtaining the data. The results of the study using balanced scorecard concept shows that PT. Fuboru Indonesia's financial performance is still fluctuating and needed to be improved. PT. Fuboru Indonesia's customer perspective shows good satisfaction value for the products they had sold to the customer. The internal business process shows good results, proven by the increasing innovation from the company. Whereas the learning and growth perspective also shows good results proven by the employees satisfaction towards the performance assessment, salaries, relationships, and convenience. There are improvements needed, especially for financial performance and employee retention. Nevertheless, by the following results, PT. Fuboru Indonesia's overall performance can be considered as good and keep improving each year.

Keyword: Balanced Scorecard, Company Performance Measurement

INTISARI

ANALISIS DAN EVALUASI KINERJA COMPANY MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD (Kasus di PT. Fuboru Indonesia)

Objek dari penelitian ini adalah PT. Fuboru Indonesia. Penelitian ini menggunakan studi literatur, kuesioner, wawancara, serta dokumen perusahaan terkait untuk menganalisa data. Hasil dari penelitian menggunakan balanced scorecard terkait kinerja PT. Fuboru Indonesia adalah perspektif keuangan perusahaan masih fluktuatif dan perlu diperbaiki. Dari perspektif pelanggan, hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan sangat tinggi terhadap produk-produk yang disediakan oleh perusahaan. The perspektif internal proses, hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif ini sudah baik, terbukti dengan bertambahnya inovasi yang dilakukan oleh perusahaan. Dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif ini sudah baik, terbukti dengan kepuasan pegawai terhadap penilaian kinerja dan gaji, serta hubungan kerja dan kenyamanan dalam bekerja. Meski demikian, masih ada yang perlu diperbaiki, yakni dari segi performa keuangan dan retensi pegawai. Namun, dari hasil-hasil penelitian yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan performa PT. Fuboru Indonesia adalah baik dan selalu meningkat setiap tahunnya.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan