

## INTISARI

*Balanced scorecard* merupakan sistem pengukuran kinerja yang mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh menggunakan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan menggunakan metode *balanced scorecard* yang dilakukan pada perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang kecantikan, yaitu Klinik Kecantikan Estetika Pratama Aisyaskin. Penelitian ini membutuhkan 96 responden yang merupakan pelanggan Klinik Kecantikan Aisyaskin dan 18 responden yang merupakan karyawan Klinik Kecantikan Aisyaskin untuk mengukur perspektif pelanggan. Sedangkan untuk mengukur perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, peneliti mengambil data keuangan, data karyawan, dan data produk selama 3 tahun (2017-2019). Data penelitian yang telah dikumpulkan akan dibobotkan dan dijumlahkan sehingga diketahui skor akhir hasil pengukuran kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Klinik Kecantikan Estetika Pratama Aisyaskin secara keseluruhan dapat dinyatakan “sangat baik” dengan nilai skor akhir sebesar 90,80. Walaupun begitu, masih ada beberapa ukuran dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang masih kurang baik, khususnya pada pengukuran tingkat retensi karyawan dan kepuasan karyawan.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja, Pengukuran Kinerja dengan metode *Balanced Scorecard*

## **ABSTRACT**

*Balanced scorecard is a performance measuring system that measures a company's performance thoroughly using four perspectives, which are financial perspectives, customer perspectives, internal business process perspectives, and growth and learning perspectives. The study aims to know the company's performance by using the balanced scorecard method done to service companies that move in the field of beauty that is the Klinik Kecantikan Estetika Pratama Aisyaskin. The study requires 96 respondents who are customers of the Klinik Kecantikan Aisyaskin and 18 respondents who are employees of the Klinik Kecantikan Aisyaskin to measure customer perspective. While to measure the financial perspective, internal business process perspectives, and growth and learning perspectives, researchers took the three years' financial data, employee data, and product data (2017-2019). The research data that has been collected will be detailed and quantified until the final score of the company's performance measurement is known. The result of this study suggest that Klinik Kecantikan Estetika Pratama Aisyaskin's overall performance can be expressed "excellent" with a final score score of 90.80. However, there are still some measures in the perspective of growth and learning that are not good, especially on measuring the employee retention and employee satisfaction.*

*Keyword: Balanced Scorecard, Performance Measurement, Performance Measuring with the Balanced Scorecard*