

## INTISARI

Sebagai sebuah entitas bisnis yang bergerak di bidang ritel, Plaza Agro Gadjah Mada (unit usaha PT Gama Multi Usaha Mandiri) memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Sehingga baik/buruknya kinerja Plaza Agro masih ditentukan oleh segi keuangan saja. Sedangkan segi keuangan hanyalah salah satu dari berbagai sisi kinerja perusahaan yang dapat diukur. Sehingga mengukur kinerja perusahaan dari segi keuangan saja berarti baru mengukur dari satu sisi saja.

Seiring perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat, *Balanced Scorecard* dicetuskan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada 1992 untuk membantu perusahaan dalam mengukur kinerjanya melalui perspektif keuangan dan non-keuangan (perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan). Bermodalkan data primer dan sekunder yang diperoleh, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Plaza Agro Gadjah Mada dengan menggunakan perspektif yang ada pada *balanced scorecard*.

Data kuantitatif dan kualitatif yang telah dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan bantuan *software* SPSS versi 23 dan Ms. Excel 2010, menunjukkan bahwa kinerja Plaza Agro Gadjah mada termasuk dalam kategori “*Very Good*” yang berarti sangat baik dengan skor 76.95. Kinerja Plaza Agro secara keseluruhan sudah sangat baik, namun masih ada hal-hal terkait dengan pelanggan dan karyawan yang harus diperhatikan.

**Kata kunci:** Pengukuran kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

## ABSTRACT

*Plaza Agro Gadjah Mada (member of PT Gama Multi Usaha Mandiri) is a business entity that works in retail sector, gaining much and more profit is Plaza Agro's goal. Since Plaza Agro has begun, the performance measurement only determined by it's achievement in financial pespective. But, financial perspective has not good enough to determine the real performance of Plaza Agro, because it only shows one side of Plaza Agro's performance.*

*The balanced scorecard theory has shown by Robert S. Kaplan and David P. Norton in 1992, in order to helps managements measure their performance from financial perspective and non-financial perspectives (customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective). Start from primary and secondary data that have been collected, this research's aim is measuring Plaza Agro's performance with balanced scorecard perspectives.*

*After processing and analyzing the quantitative and qualitative data with SPSS version 23 and Ms. Excel 2010, the result shows that Plaza Agro's performance got "Very Good" category with 76.96 poins. Although the score was high, Plaza Agro should give more attention in customer perspective and employee satisfaction index in learning and growth perspective.*

**Keywords:** *Performance Measurement, Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective*