

ABSTRAK

Kecenderungan ekonomi global saat ini mengarah kepada perdagangan bebas, baik tingkat regional maupun internasional seperti pemberlakuan AFTA (Asean Free Trade Agreement) dan MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) yang berlaku pada tahun 2016. Hal ini berdampak pada persaingan yang semakin bebas dan tentunya menuntut daya saing bagi setiap perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Mengetahui proses perancangan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja pada PT. XYZ ? 2) Melihat hubungan atau kaitan empat perspektif (keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan) dalam *Balanced Scorecard* sebagai alat untuk mengukur kinerja pada PT. XYZ ? Dari hasil penelitian pencapaian perspektif keuangan sebesar 61.19% perusahaan sudah memberi pelayanan yang baik kepada para pelanggannya. Tingkat kepuasan customer yang cukup tinggi membuat customer loyal dengan perusahaan. Namun untuk pencapaian customer baru masih kurang atau tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Secara keseluruhan hasil pencapaian untuk perspektif pelanggan sudah baik.

Dari hasil pencapaian perspektif proses bisnis internal sebesar 83.65% berarti keseluruhan hasil pencapaian untuk perspektif proses bisnis internal perusahaan adalah sangat baik. Dari hasil pencapaian perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu sebesar 65.21% berarti perusahaan belum memperhatikan tingkat kepuasan dari para karyawannya dengan penyediaan fasilitas-fasilitas dikantor. Penggunaan teknologi yang mendukung kegiatan operasional perusahaan sudah berjalan dengan baik. Namun perusahaan masih sangat kurang mengadakan pelatihan-pelatihan yang berguna bagi para karyawannya dan keterampilan para karyawan masih perlu lebih ditingkatkan lagi. Secara keseluruhan hasil pencapaian untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran perusahaan adalah di nilai cukup sehingga perlu untuk ditingkatkan lagi.

Kata kunci : Balanced Scorecard, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Internal Bisnis dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.