

ABSTRAK

The face of increasingly complex business environment such as the current performance measurement methods are needed to assess the company's performance accurately and comprehensively. In this case the method can be used is Balanced Scorecard. Balanced Scorecard measures performance from four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business process and learning and growth perspective. The authors analyze the PT FIFGROUP by using the data of 2013-2014 to analyze the financial perspective, while for other perspectives the authors conducted an analysis by calculating a questionnaire distributed to staff and customers of PT FIFGROUP. From the results of the analysis conducted by the authors note that PT FIFGROUP overall performance is good enough.

The conclusions the author through the analysis that has been done is that the Balanced Scorecard is the best method in assessing the performance of the company, because the Balanced Scorecard raised important aspects are overlooked by traditional performance measurement, such as the human resources aspect, the system used in the company, operational processes, and aspects of customer satisfaction, so that the results of measurements with the Balanced Scorecard will be more accurate. Where accurate performance measurement results is very important for management, both in the process of planning, decision-making, and control, as well as in realizing the vision and mission of the company.

ABSTRAK

Dalam menghadapi lingkungan bisnis yang makin kompleks seperti saat ini dibutuhkan metode pengukuran kinerja yang dapat menilai kinerja perusahaan secara akurat dan menyeluruh. Dalam hal ini metode yang dapat digunakan adalah *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penulis melakukan analisis pada PT FIFGROUP dengan menggunakan data tahun 2013-2014 untuk menganalisis perspektif keuangan, sedangkan untuk perspektif lainnya penulis melakukan analisis melalui perhitungan kuesioner yang disebarakan kepada staff dan pelanggan PT FIFGROUP. Dari hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis diketahui bahwa kinerja PT FIFGROUP secara keseluruhan sudah cukup baik.

Kesimpulan yang dapat diambil penulis melalui analisis yang sudah dilakukan adalah bahwa *Balanced Scorecard* merupakan metode yang terbaik dalam melakukan penilaian terhadap kinerja perusahaan, karena *Balanced Scorecard* mengangkat aspek-aspek penting yang diabaikan oleh pengukuran kinerja secara tradisional, seperti aspek sumber daya manusia, sistem yang digunakan dalam perusahaan, proses operasional, dan aspek kepuasan pelanggan, sehingga hasil pengukuran dengan *Balanced Scorecard* akan lebih akurat. Dimana hasil pengukuran kinerja yang akurat adalah sangat penting bagi management, baik dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian, serta dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan.