

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Analisis Kinerja Usaha PT Mozaik Furniture dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*” yang merupakan studi kasus pada PT Mozaik Furniture yang beralamat di di Jl. Raya Pondok Gede No. 17A, Dukuh, Kramat Jati, Jakarta Timur, DKI Jakarta. Dalam penelitian ini penulis mengevaluasi kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*.

*Balanced scorecard* merupakan sebuah pendekatan evaluasi kinerja secara komprehensif yang dikembangkan oleh Kaplan dan Nornton (1996). Pendekatan ini mencoba mengukur kinerja sebuah perusahaan yang dilakukan secara komprehensif yang mencakup semua perspektif pengukuran kinerja yaitu: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Perspektif keuangan mengukur sejauh mana kontribusi keuangan yang dapat dicapai oleh perusahaan dalam menyumbangkan kinerja positif bagi perusahaan. Perspektif ini diukur dengan berbagai proksi yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja keuangan seperti *net profit margin* (NPM), rasio efisiensi, *return on assets* (ROA), *return on equity* (ROE), dan sebagainya. Penelitian ini menggunakan pengukuran NPM dan rasio efisiensi untuk mengukur perspektif keuangannya.

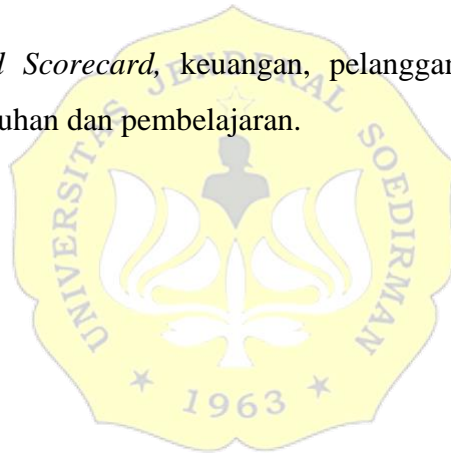
Perspektif pelanggan ditandai dengan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan lama dan mendapatkan pelanggan baru. Dengan pelanggan lama tetap bertahan dan jumlah pelanggan baru terus meningkat maka akan menunjukkan bahwa produk-produk yang dihasilkan perusahaan mampu bersaing dipasaran sehingga banyak diminati oleh para konsumen.

Perspektif proses bisnis internal diukur dari sejauh mana kemampuan perusahaan melakukan pengelolaan perusahaan secara efektif dan efisien. Efektif dapat dicapai ketika perusahaan dalam proses bisnisnya mampu secara tepat mencapai seluruh target perusahaan. Sedangkan efisien lebih dilihat dari kemampuan perusahaan meminimalkan biaya sehingga banyak penghematan yang bisa dilakukan.

Adapun pembelajaran dan pertumbuhan dapat dilihat dari sejauh mana pelatihan-pelatihan yang dilakukan perusahaan mampu meningkatkan kemampuan seluruh karyawannya. Dengan meningkatnya pengetahuan dan kemampuan seluruh karyawan maka mereka akan terus berinovasi dalam menghasilkan produk-produk yang banyak diminati oleh para kosumen.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa setelah dilakukan analisis *balanced scorecard* Pada PT Mozaik Furniture, kondisi kinerja perusahaan dalam seluruh perspektif *balanced scorecard* yang meliputi perpektif keuangan, konsumen, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan dalam kondisi “memadai” dan mendekati level “baik”.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.



## ABSTRACT

The title of this study is "Analysis of PT Mozaik Furniture's Business Performance with the Balanced Scorecard Approach". It is a case study conducted at PT Mozaik Furniture, which is located at Jl. Raya Pondok Gede No. 17A, Dukuh, Kramat Jati, East Jakarta, DKI Jakarta. The author assesses the company's performance by employing the balanced scorecard approach in this study.

The balanced scorecard is a holistic method for assessing performance that was created by Kaplan and Norton in 1996. This technique aims to completely assess the performance of a firm by considering all viewpoints of performance assessment, namely: finance, customers, internal business processes, and learning and growth.

The financial perspective assesses the degree to which the company's financial contribution can positively impact its overall success. This viewpoint is assessed by different indicators widely employed to gauge financial performance, including net profit margin (NPM), efficiency ratio, return on assets (ROA), return on equity (ROE), and others. This study employs NPM metrics and efficiency ratios to assess its financial perspective.

The customer perspective is defined by the company's capacity to maintain existing customers and attract new consumers. By retaining existing customers and attracting a growing number of new customers, it demonstrates that the company's products are competitive in the market and highly sought after by consumers.

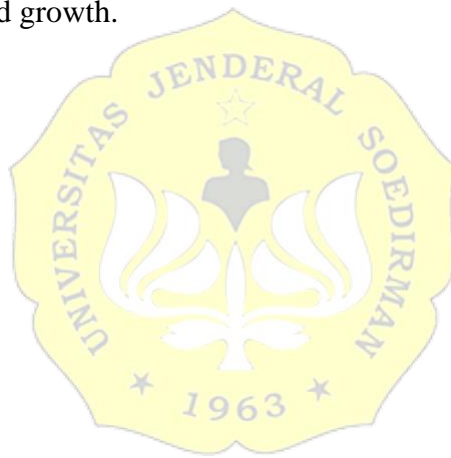
The internal business process perspective is assessed based on the company's capacity to successfully and efficiently manage its operations. Efficiency can be attained when the organization successfully meets all of its business objectives in its operational processes. The efficiency of a corporation is mostly determined by its ability to cut costs, resulting in significant savings.

Meanwhile for learning and growth perspective, the effectiveness of the company's training programs can be measured by the degree to which they enhance

the skills and capabilities of all employees, indicating their impact on learning and development. As employees' knowledge and skills continue to grow, they will consistently generate innovative items that are highly sought after by consumers.

Based on the balanced scorecard analysis conducted at PT Mozaik Furniture, this study determines that the company's performance in all perspectives of the balanced scorecard, including financial, consumer, internal business processes, and learning and growth perspectives, is considered "adequate" and approaching a "good" level.

Keywords: Balanced Scorecard, finance, customers, internal business processes, learning and growth.



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>D. Ruang Lingkup Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>E. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>A. Telaah Pustaka.....</b>	<b>11</b>
<b>a. Perspektif Keuangan.....</b>	<b>11</b>
<b>b. Perspektif Pelanggan .....</b>	<b>12</b>
<b>c. Perspektif Proses Bisnis Internal .....</b>	<b>13</b>
<b>d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....</b>	<b>15</b>