

ABSTRAK

PT SS Utama Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak dalam produksi sandal dengan merek Ardiles. Kinerja perusahaan yang mengalami penurunan membuat perusahaan mencari perubahan kinerja dengan menggunakan 4 perspektif menggunakan Balance ScoreCard (BSC). Hasil penelitian menjelaskan bahwa hasil ROE (Return On Equity) pada tahun 2021 ke 2022 mengalami peningkatan sebesar 0.9%. ROI (Return On Investment) pada tahun 2021 dan pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 5.11%. Sedangkan pada profit margin pada tahun 2021 dan tahun 2022 terjadi mengalami penurunan sebesar 0.02%. Pada Operatio ratio pada tahun 2021 dan pada tahun 2022 terjadi mengalami kenaikan 0.18%. Perspektif pelanggan diketahui Retensi pelanggan pada tahun 2021 dan tahun 2022 terjadi kenaikan sebesar 0.02%. Peroleh pelanggan baru pada tahun 2021 dan tahun 2022 terjadi penurunan sebesar 0.2%. Perspektif bisnis internal Perusahaan melakukan inovasi setiap periode supaya konsumen tidak merasa jenuh atau bosan dengan desain yang sudah ada sehingga bisa memilih produk yang diinginkan. Inovasi desain perlu perubahan setiap waktu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan tidak merasa jenuh. retensi karyawan pada tahun 2021 dan tahun 2022 terjadi penurunan sebesar 1.3 %. Produktivitas karyawan pada tahun 2021 dan tahun 2022 terjadi penurunan sebesar Rp. 26.373525,22. Sehingga hasil dari penelitian dari masing-masing perspektif untuk mengevaluasi kinerja perusahaan secara komprehensif dan menyeluruh dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang penting bagi perusahaan untuk jangka panjang dan Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kinerja perusahaan pada PT SS Utama Surabaya dengan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan disetiap perspektif.

Kata Kunci : *perspektif keuangan, Perspektif pelanggan, Perspektif bisnis internal, Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dan Kinerja*

ABSTRACT

PT SS Utama Surabaya is a company engaged in the production of sandals with the Ardiles brand. Declining company performance makes companies look for performance changes using 4 perspectives using the Balanced Scorecard (BSC). The results of the study explain that the results of ROE (Return On Equity) from 2021 to 2022 have increased by 9%. ROI (Return On Investment). ROI (Return on Investment) in 2021 and in 2022 will decrease by 5.11%. Meanwhile, the profit margin in 2021 and 2022 will decrease by 2%. In the operating ratios in 2021 and in 2022 there will be an increase of 0.18% from a known customer perspective. Customer retention in 2021 and 2022 will increase by 0.74%. The acquisition of new customers in 2021 and 2022 decreased by 0.2%. Internal business perspective The company innovates all the time so consumers don't feel bored or bored with existing designs so they can choose the product they want. Design innovations need to be changed every time to meet customer needs so that customers don't feel bored. So that the results of research from each perspective evaluate company performance comprehensively and thoroughly by considering various aspects that are important for the company for the long term and provide a better understanding of company performance at PT SS Utama Surabaya by providing recommendations for improvement and development in each perspective.

Keywords: Financial perspective, Customer perspective, internal business perspective, growth and learning perspective and performance