

ABSTRAK

Ari Purnomo Aji, 2020, Analisis Kinerja Perusahaan dengan pendekatan *BALANCED SCORECARD* di CV. Mulya Jaya Abadi Surabaya, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Dosen Pembimbing : Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T

Perkembangan teknologi yang semakin pesat ikut membawa peningkatan pada tingkat persaingan bisnis. Strategi bisnis yang kompetitif diperlukan untuk menjawab tantangan persaingan bisnis. CV. Mulya Jaya Abadi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pemasaran produk sabun, deterjen, produk-produk kosmetik, minuman yang bernutrisi dan teh celup. Tujuan penelitian ini untuk menilai kinerja perusahaan CV. Mulya Jaya Abadi dalam perspektif *balanced scorecard*.

Hasil penelitian kinerja suatu perusahaan sudah terlaksana dengan baik dilihat dari keempat perspektif *balanced scorecard* yaitu : (1) Perspektif keuangan, margin laba bersih perusahaan pada tahun 2017 sampai 2018 perusahaan mengalami kenaikan 0,2 %, margin laba operasi terlihat presentase yang bernilai positif dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2018. Perusahaan mengalami kenaikan 0,48 %, ROI (*Return On Investment*) bahwa pada tahun 2017 sampai dengan 2018 mengalami kenaikan yang tidak terlalu besar. Dapat terlihat bahwa *Return On Investment* mengalami kenaikan sebesar 0,07 % dari tahun sebelumnya, presentase Rasio rentabilitas ROE menurun 0,10%, ROA naik 0,05%, BOPO naik 0,06% (2) Perspektif pelanggan, presentase pemerolehan pelanggan mengalami kenaikan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 dengan presentase kenaikan 3 % dan presentase retensi pelanggan mengalami kenaikan juga sebesar 4 %. (3) Perspektif proses dan bisnis internal, dalam kurun waktu 2 tahun ini mengalami penurunan inovasi yang sebelumnya 2 inovasi menjadi 1 inovasi yakni 2017 sampai dengan 2018 dan peningkatan penggantian bad stock 10 % dari request toko dari tahun sebelumnya. (4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, Tingkat retensi karyawan yang meningkat ini karena jumlah yang keluar dari tahun 2017 ke 2018 menurun dari laporan yang didapat dari perusahaan tercatat bahwa pada tahun 2017 jumlah karyawan yang keluar berjumlah 50 orang sedangkan tahun 2018 berjumlah 30 orang. Tingkat produktivitas karyawan dilihat dari absensi masuk karyawan. Pada tahun 2017 sebesar 80 % masuk full sedangkan tahun 2018 sebesar 90 % masuk full.

Kata Kunci : Kinerja dan *Balanced scorecard*.