

ABSTRAK

Maya Ainur Rofiqoh. 2014. SKRIPSI. Judul: “*Balanced Scorecard (BSC)* sebagai Alat Ukur Kinerja KJPP (Studi Kasus pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Hari Utomo dan Rekan Surabaya)”

Pembimbing :Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, KJPP

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) merupakan proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam upaya peningkatan kinerja dan perkembangan bisnisnya, pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard (bsc)* dapat diterapkan pada perusahaan jasa khususnya KJPP Hari Utomo dan Rekan. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui BSC sebagai alat ukur kinerja KJPP *balanced scorecard* Hari Utomo dan Rekan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif diskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuisisioner, dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengukur dari empat perspektif dalam metode *balanced scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* untuk perspektif keuangan terdiri dari peningkatan pendapatan dan penurunan biaya operasional. Diketahui bahwa hasil perhitungan dengan rasio ROE pada tahun 2012 menunjukkan kenaikan sebesar 38% pada pendapatan atas jasa yang dikerjakan. BOPO mengalami penurunan pada tahun 2012 menjadi 56% pada biaya operasional penilai. Kemudian untuk perspektif pelanggan kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa sudah menunjukkan nilai puas yaitu 79,4% terhadap keakuratan hasil laporan penilaian. Perspektif bisnis internal menunjukkan hasil pengukuran bahwa proses inovasi, proses penilaian dan layanan purna jual sudah memenuhi kriteria baik sesuai yang diinginkan. Dan yang terakhir yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas karyawan, ketersediaan teknologi penunjang dan kepuasan karyawan sudah menunjukkan hasil yang baik.