

ABSTRAK

Billah, Zahida, 2014. SKRIPSI: “Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Kinerja Pada Usaha Keripik Skala Kecil Dan Menengah (Studi Komparasi Pada Perusahaan Keripik Tempe “ABADI” Malang Dan Industri Keripik Buah “PUTRA FAJAR” Batu)”.

Pembimbing : Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M. Ec., Ak

Kata Kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, *performance grade*

Persaingan usaha dibidang makanan kecil olahan khas kota Malang dan Batu yaitu keripik tempe dan keripik buah sangat ketat sekali. Oleh karenanya diperlukan suatu inovasi dan kreativitas bagi para pelaku industri keripik di kota Malang dan sekitarnya untuk tetap bertahan dan dapat memenuhi permintaan pasar. Melihat kondisi diatas, diperlukan suatu pengukuran kinerja yang komprehensif, artinya dapat mengukur kinerja dari sisi keuangan dan non keuangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengukuran kinerja perusahaan keripik tempe “ABADI” Malang dan perusahaan keripik buah “PUTRA FAJAR” Batu jika diukur dengan metode *balanced scorecard*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. dengan melakukan penerapan dan membandingkan hasil pengukuran kinerja usaha keripik skala kecil dan menengah dengan menggunakan penilaian kinerja berbasis *balanced scorecard* yang diukur menggunakan standar nilai untuk menilai tiap perspektif dalam *balanced scorecard* yang disebut *performance grade*. Adapun empat perspektif yang diukur dalam *balanced scorecard* dalam penelitian ini adalah perspektif keuangan yang terdiri dari meningkatnya pendapatan, berkurangnya biaya, meningkatkan laba, perspektif pelanggan terdiri dari kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan, perspektif proses bisnis internal terdiri dari on time delivery dan product innovation, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdiri dari retensi karyawan dan kepuasan karyawan.

Dari hasil pengukuran menggunakan 4 perspektif dalam *balanced scorecard*, maka diperoleh skor kedua usaha tersebut. Seluruh kinerja Perusahaan keripik tempe “ABADI” Malang mendapatkan skor sebesar 3,75, dalam tabel tolok ukur kinerja (*performance grade*) *balanced scorecard* dikategorikan baik. Kemudian seluruh kinerja industri keripik buah “PUTRA FAJAR” mendapatkan skor 3,98, dalam tabel tolok ukur kinerja (*performance grade*) *balanced scorecard* dikategorikan baik. Akan tetapi dari perspektif keuangan peningkatan laba pada “ABADI” lebih tinggi dibandingkan “PUTRA FAJAR”, dari perspektif pelanggan untuk retensi pelanggan “PUTRA FAJAR” lebih tinggi daripada “ABADI”, dari perspektif bisnis internal untuk inovasi produk “ABADI” masih kurang dibandingkan “PUTRA FAJAR”, dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran kinerja “ABADI” lebih tinggi disbanding “PUTRA FAJAR”

