

## ABSTRAK

**Kristiawati Pakaya, 2016.** Pengukuran kinerja perusahaan dengan *balanced scorecard* di PT. Columbia Gorontalo. Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Prof. Dr. Ir. Syarwani Canon, M.Si dan Pembimbing II Rizan Mahmud, S.Kom, M.Si.

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui pengukuran kinerja perusahaan dengan *Balanced Scorecard* di PT. Columbia Gorontalo. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung pengukuran kinerja perusahaan dengan *balanced scorecard* di PT. Columbia Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan angket.

Hasil penelitian menunjukkan Pengukuran kinerja dengan *Balance Scorecard* memadukan empat perspektif bisnis, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan sehingga menghasilkan pengukuran yang lebih menyeluruh dan terinci. Mengukur kinerja PT. Columbia Gorontalo dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* menghasilkan total pengukuran kinerja yang memuaskan. Tingkat produktivitas setiap bagian tergolong baik, kecuali pada bagian perdagangan. Perbaikan secara cepat dan menyeluruh perlu dilakukan agar penurunan kinerja pada bagian ini tidak terus terjadi. Peningkatan program training sebagai proses pembelajaran para karyawan harus dilakukan agar para karyawan dapat membantu perusahaan dalam melakukan perubahan atau inovasi. Semakin banyak customer yang menjadi konsumen, maka pelayanan dan inovasi yang dilakukan perusahaan juga semakin bertambah dan perusahaan tidak akan ragu untuk membekali para karyawannya dengan ilmu yang diharapkan akan berguna bagi perusahaan karena hal tersebut secara langsung akan meningkatkan profitabilitas perusahaan yang berdampak terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

***Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, Balanced Scorecard***

## **ABSTRACT**

***Kristiawati Pakaya, 2016. Measuring the performance of the company with the balanced scorecard in PT. Columbia Gorontalo. S1 Study Program Management Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Supervisor I Prof. Dr. Ir. Syarwani Canon, M.Si and Advisor II Rizan Mahmud, Kom, M.Sc.***

*The purpose of this study to determine the measurement of company performance with the Balanced Scorecard in the PT. Columbia Gorontalo. To determine the factors that support performance measurement company with balanced scorecard in PT. Columbia Gorontalo. The method used in this study using a qualitative method using a questionnaire.*

*The results showed Balanced Scorecard performance measurement by combining four business perspectives, namely financial, customer, internal business processes, and learning and growth resulting in more thorough measurements and detailed. Measuring the performance of PT. Columbia Gorontalo using the Balance Scorecard performance measurement produces a satisfactory total. The productivity level of each section is quite good, except for the trade. Rapid and thorough repairs need to be done in order to decrease the performance in this section do not continue to happen. Improved training program as a learning process of the employees should be done so that the employees can help the company to make changes or innovations. More and more customers are becoming consumers, the service and innovation of the company is also increasing and the company will not hesitate to equip employees with the knowledge that will hopefully be useful to the company because it will directly improve the profitability of companies that have an impact on survival.*

***Keywords: Corporate Performance, Balanced Scorecard***

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

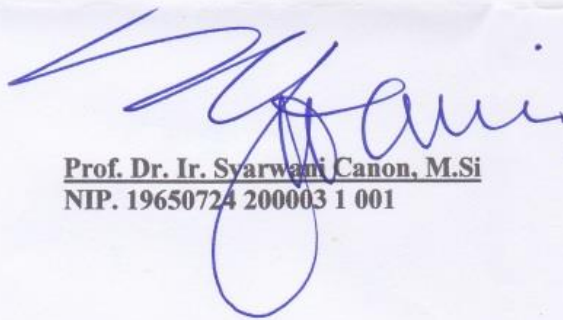
**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN  
DENGAN *BALANCED SCORECARD*  
DI PT. COLUMBIA GORONTALO**

Oleh

**KRISTIAWATI PAKAYA  
NIM : 931 412 067**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Ir. Syarwani Canon, M.Si  
NIP. 19650724 200003 1 001**

**Pembimbing II**



**Rizan Mahmud, S.Kom, M.Si  
NIP. 19830713 200912 1 006**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen**



**Hais Dama, SE., M.Si  
NIP. 19730305 200212 1 003**

PENGESAHAN

PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN BALANCED SCORECARD  
DI PT. COLUMBIA GORONTALO

Oleh  
**KRISTIAWATI PAKAYA**  
NIM. 931 412 067

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jum'at, 30 Desember 2016

Waktu : 09:00 - 11:00

Penguji:

1. Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si 1. ....
2. Melan Angriani Asnawi, S.pd, M.Si 2. ....
3. Prof. Dr. Ir Syarwani Canon, M.Si 3. ....
4. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si 4. ....

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi

**Dr. Hamzah Yunus, M.Pd**  
NIP. 19600223 198603 1 004