

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur kinerja perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan Balanced Scorecard pada PT. Linggar Jati Mulia Abadi Jepara.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Linggar Jati Mulia Abadi Jepara Semarang yang berjumlah 54 orang dan customer PT. Linggar Jati Mulia Abadi Jepara sebesar 225 konsumen. Sampel yang diambil untuk jumlah pelanggan sebesar 69 responden, sedangkan untuk responden karyawan digunakan semua untuk dijadikan sampel yaitu 54 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling, Aksidental Sampling dan Sensus Sampling. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Balance Scorecard.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan pendekatan Balanced Score Card, PT. Linggar Jati Mulia Abadi Jepara memiliki kinerja yang cukup baik. Secara keseluruhan keempat dari perpektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada PT. Linggar Jati Mulia Abadi Jepara mempunyai hubungan yang kuat, artinya bahwa dengan menerapkan *Balanced Scorecard* maka akan terjadi keseimbangan antara keempat perspektif, sehingga konsep keseimbangan yang ada mampu menyelaraskan hubungan sebab akibat antara indikator keuangan dengan indikator non keuangan. Hal itu terlihat dari perspektif keuangan yang dapat memberikan penilaian terhadap keuangan yang hendak dicapai oleh perusahaan. Sedangkan perspektif non keuangan yaitu perspektif pelanggan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, perspektif proses bisnis internal bahwa perusahaan berusaha memenuhi harapan konsumen. Untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perusahaan melakukan kemampuan program-program baru bagi para karyawan dalam menciptakan kemampuan sistem informasi.

Kata kunci : Kinerja, Balanced Scorecard (perspektif keuangan, perspektif pelanggan, proses internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan).