

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan yang diukur dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan objek yang digunakan adalah PT Babatan Kusuma Jaya. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah laporan keuangan, kuesioner, wawancara dan data perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa selama tiga tahun dari tahun 2018-2020, 1) perspektif keuangan mengalami pada indikator NPM, ROE dan CR dikategorikan baik sedangkan ROA dikategorikan buruk menurut kriteria yang telah ditetapkan pada penelitian ini. 2) perspektif pelanggan menunjukkan bahwa pada akuisisi pelanggan dikategorikan baik dan pelanggan merasa sangat puas atas pelayanan, fasilitas, kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan perusahaan, namun pada retensi pelanggan menunjukkan kategori buruk. 3) perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa perusahaan mampu dalam menghasilkan inovasi, operasi dan layanan purna jual yang dapat memuaskan serta meningkatkan penjualan. 4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa setiap karyawan mampu dalam menghasilkan keuntungan bagi perusahaan dan dapat memberikan kepuasan untuk karyawan serta mampu dalam mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja sama di dalam perusahaan.

**Kata kunci:** perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

## ABSTRACT

*This research aimed to find out companies' performance which was measured by financial, customers', internal business process, learning and growth perspective. The research was qualitative and the population was PT. Babatan Kusuma Jaya. Moreover, the data were the company's financial statements, questionnaires, interviews, and company's data. Based on the research result, for 3 years (2018-2020), it showed that: 1) financial perspective had increased its NPM, ROE, and CR was categorized good, while ROA was categorized bad due to some criteria which were given within the research; 2) customers' perspective showed that customers' merged could be categorized good and the customers felt very satisfied on service, facility, product quality, and quantity which had been acquired by company. However, on customers' perspective it was bad 3) internal business process showed that company was able to have innovation, operation and post-service to customers which could give satisfaction for product and increase its sales; 4) learning and growth perspective showed that each employees were able to provide profits for company and provide satisfaction to employees and the company could maintain the employees to work together.*

**Keywords:** *Financial Perspective, Customers' Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective*



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

09/02/2022

M. Faisal S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia