

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi kinerja perusahaan pada PT Citra Cakra Persada jika diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan penelitian non hipotesis. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang menyajikan dan menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja PT Citra Cakra Persada yang diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan mengalami penurunan pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dikarenakan terkena dampak pandemi Covid-19. Pada perspektif proses bisnis internal perusahaan telah melakukan inovasi setiap tahunnya serta memaksimalkan layanan purna jual untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

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



ABSTRACT

This research aimed to find out the condition of companies' performance of PT. Citra Cakra Persada when it was measured by Balance Scorecard.

The research was non-hypothesis qualitative. Furthermore, the data collection technique used observation, interviews, and documentation. This method presented and analyzed the data which could give a clear view of PT. Citra Cakra Persada's performance through Balanced Scorecard.

The research concluded that companies had a decline in financial perspectives, customer perspectives, also learning and growth perspectives since they were influenced by the impact of the pandemic of Covid-19. Moreover, from a process perspective, companies' internal businesses had some innovations each year. Besides, they optimized the after-sales service in order to maintain the service quality for the customers.

Keywords: *Performance, Performance Measurement, Balanced Scorecard*



