

ABSTRAK

PT Thursina Mediana Utama adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa percetakan dan penerbitan, produk utama yang dihasilkan oleh perusahaan ini yaitu: Buku tursina, buku tursina terdiri dari beberapa jenis, seperti; Buku kerja siswa, buku ajaran tingkat SD, SPM, SMA, dan cetakan komersial. Adapun permasalahan pada PT Thursina Mediana Utama ini yaitu: beberapa tahun terakhir perusahaan mengalami penurunan pendapatan sehingga perusahaan tidak dapat mencapai target dan kurangnya fasilitas penunjang yang di peroleh oleh karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagai mana kinerja di perusahaan yang mana akan di ukur menggunakan pendekatan *Balanced Score Card*. Penilaian kinerja menggunakan pendekatan *Balanced Score Card* terdiri dari beberapa perspektif seperti perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dilakukan dapat di simpulkan sebagai berikut: 1) kinerja perspektif keuangan pada PT Thursina Mediana Utama kurang baik karena beberapa tahun terakhir pencapaian tidak memasuki target. 2) perspektif pelanggan pada PT Thursina Mediana Utama masih kurang baik, karena jumlah pelanggan beberapa tahun terakhir menurun, kemampuan pelanggan dalam melakukan akuisisi pelanggan kurang baik. 3) perspektif proses bisnis internal pada PT Thursina Mediana Utama kurang baik, karena kurangnya inovasi, biaya produksi meningkat. 4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada PT Thursina Mediana Utama dapat di simpulkan baik, berdasarsakan hasil penelitian keseluruhan aspek, menunjukan kriteria kurang baik. Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan upaya perbaikan dari segi internal maupun eksternal.

Kata kunci : *Balanced Scor cad*, Pengukuran Kinerja

ABSTRACT

PT Thursina Mediana Utama is a company engaged in the printing and publishing service industry the main products produced by this company are: Thursina books, Thursina books of several types, such as; Student workbooks, textbooks for SD, SPM, SMA, and commercial printing. As for the problems at PT Thursina Mediana Utama, namely: in the last few years the company has experienced a decline in revenue so that the company cannot reach the target and the lack of supporting facilities obtained by employees. This study aims to determine how the performance in the company which will be measured using the Balanced Score Card approach. Performance appraisal using the Balanced Score Card approach consists of several perspectives such as financial perspectives, customer perspectives, internal business process perspectives, learning and growth perspectives. Based on the results and analysis that has been done, it can be concluded as follows: 1) the performance of the financial perspective at PT Thursina Mediana Utama is not good because in the last few years the achievement has not entered the target. 2) the customer perspective at PT Thursina Mediana Utama is still not good, because the number of customers in the last few years has decreased, the ability of customers to make customer acquisitions is not good. 3) the perspective of internal business processes at PT Thursina Mediana Utama is not good, due to a lack of innovation, production costs have increased. 4) the perspective of learning and growth at PT Thursina Mediana Utama can be concluded as good, based on the results of the research on all aspects, showing unfavorable criteria. Therefore, companies need to make improvements from an internal and external perspective.

Keywords: *Balanced ScorCad*, Performance Measurement.