

JUDUL : IMPLEMENTASI PERSPEKTIF NON FINANSIAL *BALANCE SCORECARD* UNTUK MENGANALISIS KINERJA MANAJEMEN PADA PT INTI KOKOH MAKMUR SEHATI, KEDIRI

Nama : Elvia Dewi Juliana

Jurusan / Program Studi : Akuntansi

Pembimbing : Dr. Ria Sandra Alimbudiono, CMA, CSRA.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja manajemen pada PT Inti Kokoh Makmur Sehati dengan konsep *Balance Scorecard* dalam perspektif konsumen dan perspektif proses bisnis internal sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan di masa depan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif interpretivisme agar peneliti dapat memahami setiap kejadian dan mendapatkan data atau informasi yang relevan dengan masalah yang diidentifikasi untuk dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan. Penelitian ini perlu dilakukan karena konsep *Balance Scorecard* dapat membantu perusahaan dalam menyelaraskan visi dan misinya kedalam strategi untuk mencapai tujuannya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja PT Inti Kokoh Makmur Sehati dalam perspektif konsumen sudah baik, dan untuk perspektif proses bisnis internal cukup baik. Namun PT Inti Kokoh Makmur Sehati harus tetap berupaya meningkatkan kinerjanya pada setiap perspektif.

Kata Kunci : *Balance Scorecard*; Pengukuran Kinerja; Perspektif Konsumen; Perspektif Proses Bisnis Internal.

**TITLE : IMPLEMENTATION OF NON FINANCIAL BALANCE
SCORECARD PERSPECTIVE TO ANALYZE MANAGEMENT
PERFORMANCE IN PT INTI KOKOH MAKMUR SEHATI, KEDIRI**

Name : Elvia Dewi Juliana

Dicipline/Study Program : Accounting

Contributor : Dr. Ria Sandra Alimbudiono, CMA, CSRA.

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of management at PT Inti Kokoh Makmur Sehati with the concept of the Balance Scorecard in the perspective of consumers and the perspective of internal business processes so that it can help companies improve company performance in the future. This research is a qualitative interpretation study so that researchers can understand each event and obtain data or information relevant to the problem identified to be analyzed and drawn conclusions. This research needs to be done because the concept of Balance Scorecard can help companies align their vision and mission into strategies to achieve their goals. The findings of this study indicate that the performance of PT Inti Kokoh Makmur Sehati in the perspective of consumers is already good, and for the perspective of internal business processes is quite good. However, PT Inti Kokoh Makmur Sehati must continue to strive to improve its performance in every perspective.

Keywords : Balance Scorecard; Performance Measurement; Consumer Perspective; Internal Business Process Perspective.