

ABSTRAK

Nama : Abdul Rahman, NIM : 212405, Judul : Analisis Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Marketing PO. New Shantika di Kabupaten Jepara. Skripsi Prodi MBS Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Stain Kudus, 2017.

Balanced scorecard merupakan suatu metode penilaian kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan yaitu: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses pembelajaran dan pertumbuhan. Sebagai alternatif untuk mengukur kinerja, selain mempertimbangkan faktor keuangan serta faktor non-keuangan.

Tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Marketing PO. New Shantika di Kabupaten Jepara, dan Untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan balanced scorecard sebagai alat ukur kinerja marketing di PO. New Shantika di Kabupaten Jepara.

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah dengan jenis penelitian lapangan (field research), dengan pendekatan kualitatif. Sumber data adalah sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah Pertama, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan balance scorecard adalah faktor dari diri karyawan dan faktor dari luar karyawan, yaitu faktor komunikasi dan faktor lingkungan kerja. Kedua, Pelaksanaan balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Marketing PO. New Shantika cukup efektif dengan beberapa pengukurannya yaitu: Pengukuran kinerja marketing PO New Shantika dari segi perspektif pelanggan termasuk dalam kategori memuaskan. Adapun sasaran yang dituju pada perspektif ini adalah: memberikan layanan yang terbaik, menyediakan kebutuhan yang sesuai dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menciptakan quality relationship dengan pelanggan. Dari segi bisnis internal inovasi berupa membuat website resmi, operasi berupa merespon dengan cepat kritik dan saran pelanggan, pelayanan purna jual berupa kemudahan dalam pemrosesan pembelian tiket, adapun sasaran yang dituju perspektif ini adalah: melengkapi fasilitas yang ada, meningkatkan kualitas proses pelayanan, dan memahami pelanggan. Dari segi pembelajaran dan pertumbuhan terdapat tiga faktor yang diperhatikan yaitu, kemampuan karyawan, kemampuan sistem informasi, serta Motivasi, kekuasaan dan keselarasan. Adapun sasaran yang dituju dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah: meningkatkan kapabilitas personal, menciptakan suasana kerja yang nyaman, dan menyediakan sistem database pelanggan

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard.