

Fauzi. 2016. Pengukuran kinerja PT. Pos Indonesia (Persero) Pamekasan melalui perspektif *Balanced scorecard*. Skripsi, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing: (I) Suryani dwi kuswardhini, SE.M.Ak. (II) Astri Furqani, SE.M.Ak

INTISARI

Balanced Scorecard merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang yang mengukur secara seimbang, tidak hanya mengukur dari sisi keuangan tetapi juga dari sisi non keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, melalui empat perspektif yaitu: keuangan, pelanggan, bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pamekasan, Pengumpulan data dilakukan melalui metode kualitatif dan kuantitatif. Kualitatif yaitu dengan penyebaran kuesioner pada pelanggan dan karyawan dan kuantitatif yaitu dengan menggunakan rasio-rasio dari empat perspektif *Balanced Scorecard*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dari masing-masing perspektif yaitu (1) perspektif keuangan secara keseluruhan dinilai baik karena secara umum rasio-rasio keuangan mengalami peningkatan dari tahun ketahun, (2) perspektif pelanggan umumnya merasa puas atas layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan indeks yang dicapai dari hasil penyebaran kuesioner dikategorikan sangat puas, (3) perspektif bisnis internal disimpulkan kurang baik yang ditunjukkan dengan terus meningkatnya beban klaim yang berikan kepada pelanggan, (4) perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dari hasil penyebaran kuesioner umumnya karyawan merasa puas bekerja pada perusahaan tersebut.

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