

## ABSTRAK

Pada perkembangan bisnis saat ini, dunia bisnis mengalami perkembangan pesat sehingga terjadi kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Sehubungan dengan itu, diperlukan adanya sistem penilaian kinerja yang menggambarkan kondisi kinerja perusahaan yang akurat. *Balanced Scorecard* adalah salah satu *alternative* pengukuran kinerja yang bertujuan menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan.

Terdapat lima aspek yang diukur dalam *Balanced Scorecard* (BSC) yaitu perspektif keuangan, perspektif konsumen, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran serta menghubungkan masing-masing perspektif tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PT Waskita Adhi Sejahtera dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*.

Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari karyawan PT Waskita Adhi Sejahtera, pelanggan, dan proses bisnis internal PT WAS. Data sekunder diperoleh dari laporan tahunan PT Waskita Adhi Sejahtera. Populasi dan sampel yang diambil adalah seluruh karyawan PT Waskita Adhi Sejahtera.

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan peningkatan pelatihan karyawan, produktivitas karyawan, dan kepuasan karyawan setiap tahunnya. Hal ini mempengaruhi dengan penurunan retensi karyawan selama empat tahun yang menghasilkan kategori baik. Perspektif bisnis internal menggunakan proses inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual yang sangat baik dalam hal kerja yang dilakukan PT Waskita Adhi Sejahtera menunjukkan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan ketepatan proses transaksi. Perspektif pelanggan dapat dilihat dari akuisisi pelanggan yang fokus terhadap jumlah pelanggan baru, kepuasan pelanggan menghasilkan kategori sangat baik dengan tidak adanya keluhan serta jumlah retensi pelanggan sebagai faktor pendukung selama empat tahun. Kemudian, perspektif keuangan yaitu nilai *Profit Margin* mengalami penurunan dalam waktu empat tahun, *Return On Investment* (ROI) mengalami peningkatan, dan *Operating Ratio* (BOPO) belum dapat memanfaatkan biaya yang optimal. Terakhir, menghubungkan masing-masing perspektif yang menunjukkan peningkatan yang baik selama empat tahun.

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