

## ABSTRAK

Di Bandung industri kreatif merupakan sentra industri yang berkembang pesat. Untuk membangun kekuatan persaingan, perusahaan dituntut untuk mampu mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan perusahaan tidak hanya dari segi keuangannya saja namun juga dari segi lainnya, seperti pelanggan, produk, dan ketanagakerjaan.

Adity Boutique adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri kreatif yang berada di area bisnis menengah. Untuk dapat memenangkan persaingan maka dibutuhkan pengelolaan strategik dengan menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja Adity Boutique.

Skala yang digunakan adalah skala ordinal untuk tolok ukur kuesioner kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan dan skala rasio untuk tolok ukur lainnya. Populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan dan karyawan yang terdapat pada data Adity Boutique tahun 2012 dengan sampel 200 responden pelanggan dan seluruh karyawan Adity Boutique yang berjumlah 87 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan pihak manajemen Adity Boutique dan kuesioner. Data sekunder diperoleh dari laporan terkait perusahaan yang digunakan untuk menunjang data yang dibutuhkan dalam penelitian. Data diolah dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan mendapatkan skor perspektif sebesar 29,7. Perspektif Pelanggan mendapatkan skor perspektif sebesar 28,0. Perspektif Proses Bisnis Internal mendapatkan skor perspektif sebesar 13,2. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan mendapatkan skor perspektif sebesar 19,5. Penilaian kinerja Adity Boutique pada tahun 2012 secara keseluruhan digolongkan dalam kondisi “Sangat Sehat”, kategori AA dengan total skor kinerja = 90,4%.

Adity Boutique diharapkan dapat meningkatkan motivasi karyawan, melakukan pelatihan pada karyawan, mengembangkan produk baru yang lebih beragam, pemasaran yang lebih luas, menjaga serta meningkatkan kerjasama antar karyawan, memperhatikan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, mengatur ulang tata letak produk yang dijual, serta melakukan evaluasi kinerja secara berkesinambungan agar target yang diharapkan perusahaan dapat tercapai.