

Analisis Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard pada Waralaba Studi Kasus pada Kedai Kopi Poskopizio di Jombang

ABSTRAK

Oleh:

Mega Dewantari

Dosen Pembimbing:

Rachyu Purbowati, SE.,MSA

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari Poskopizio beserta waralaba berdasarkan konsep Balanced Scorecard yang meliputi perspektif keuangan, perspektif customer, perspektif internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Dari hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan perspektif di Balanced Scorecard belum diterapkan sepenuhnya pada Poskopizio Jombang. Dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses internal dalam bisnis, serta pertumbuhan dan pembelajaran yang diterapkan oleh Poskopizio adalah perspektif keuangan, pelanggan dan proses internal dalam bisnis. Hal ini telah terbukti dari sistem keuangan, segi pelayanan pelanggan, dan perfeksionis karyawan. Sehingga manajemen di setiap kedai berjalan dengan baik.

Kata kunci : Kinerja, Perspektif Balanced Scorecard, Waralaba.

**Performance Analysis Using the Balanced Scorecard in a Case Study Franchise at the
Posopizio Coffee Shop in Jombang**

ABSTRACT

By:

Mega Dewantari

Supervisor:

Rachyu Purbowati, SE.,MSA

The research objective to be achieved in this study is to determine the performance of Pkopizio and its franchise based on the Balanced Scorecard concept which includes a financial perspective, a customer perspective, an internal business perspective and a learning and growth perspective. The type of research used in this research is descriptive qualitative. From the research results, the researcher can conclude that the application of perspective in the Balanced Scorecard has not been fully applied to Posopizio Jombang. From four perspectives, namely finance, customers, internal processes in the business, as well as growth and learning applied by Poskopizio is a financial perspective, customers and internal processes in business. This has been proven from the financial system, in terms of customer service, and the perfectionism of employees. So that the management in each shop goes well.

Keywords: Performance, Balanced Scorecard Perspective, Franchise.