

TESIS
PENILAIAN KINERJA MENGGUNAKAN
METODE *BALANCE SCORECARD* DAN ANALISIS SWOT
PADA PT. ABC

Diajukan dalam Rangka Memenuhi

Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Akuntansi



PINDY WIDIYA PRATIWI

21.G3.0012

JURUSAN MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengusulkan strategi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan perusahaan dengan menggunakan analisis *SWOT* dan *balanced scorecard* pada PT. ABC. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa menyebarkan uesioner kepada 15 pelanggan PT. ABC, wawancara kepada 2 informan, dokumentasi, dan observasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa PT. ABC memiliki kekuatan keuangan yang stabil, kualitas produk yang diakui oleh pelanggan dan layanan purna jual yang mulai berkembang sehingga memperkuat kepercayaan pelanggan. Akan tetapi memiliki kelemahan yaitu tingginya tingkat *turnover* karyawan, keterbatasan inovasi produk dan perusahaan yang terlalu bergantung pada keluhan pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan. Peluang perusahaan adalah adanya kesempatan ekspansi pasar melalui program loyalitas dan diskon, pengembangan jaringan distribusi dan inovasi produk serta layanan yang berkelanjutan. Dari perspektif keuangan: PT. ABC menunjukkan fluktuasi kinerja finansial selama periode 2019-2023. Secara keseluruhan, PT. ABC telah mampu mempertahankan stabilitas keuangan dan profitabilitasnya sehingga merupakan indikasi status keuangan yang sehat serta kapasitas untuk tumbuh dalam menghadapi tantangan industri. Pada perspektif pelanggan, tingkat retensi pelanggan mengalami peningkatan di tahun 2020-2023 meski tidak signifikan. Akuisisi pelanggan mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan tantangan dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Perspektif proses bisnis internal, inovasi produk mengalami penurunan. Namun, tingkat complain pelanggan terus menurun, menunjukkan peningkatan kualitas layanan. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: tingkat *turnover* karyawan masih cukup tinggi, menunjukkan ketidakstabilan dalam mempertahankan karyawan. Strategi yang dapat diterapkan perusahaan adalah peningkatan pangsa pasar dengan memberikan diskon, efisiensi biaya operasional dengan Menyusun skala prioritas biaya-biaya, menurunkan tingkat turnover karyawan dengan mengkasi ulang mengenai indikator penilaian kinerja dan menerapkan skema *tournament*, dan membuat inovasi produk yang lebih praktis digunakan oleh pelanggan.

Kata Kunci : *SWOT, Balance Scorecard, Strategi*

