

Abstract

The objective of the research is to evaluate performance of ISS Indonesia firm. This research use the methode of Balanced Scorecard which balancing measurement of finance performance and non finance. In perspektif of finance cansee from finance ratio. In perspective of customer emphasize at the customer satisfaction. In the perspective of internal business process, it emphasize at the innovation, operation and service after selling. In the perspective learning and growth emphasize on the education and employees training, and also employees satisfaction. The research have result financial perspective estimation with enough performances, customer perspective with good performances, internal business process perspective with good performance, learning and growth perspective with good performance. At general we can assesd performanced of ISS Indonesia firm is good and expected to be improved again.

Keyword: Perspective , Financial, Customer, Bussines.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja PT. ISS Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *balanced scorecard* yang menyeimbangkan pengukuran kinerja keuangan dan non keuangan. Perspektif keuangan dilihat dari rasio keuangan. Perspektif pelanggan menekankan pada kepuasan pelanggan. Perspektif proses bisnis internal menekankan pada inovasi, operasi, dan pelayanan purna jual. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menekankan pada pendidikan dan pelatihan karyawan serta kepuasan karyawan. Penelitian ini menghasilkan penilaian perpektif keuangan dengan kinerja cukup baik, perspektif pelanggan dengan kinerja baik, perspektif proses bisnis internal dengan kinerja baik, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan kinerja baik. Secara umum dapat dinilai bahwa kinerja PT. ISS Indonesia dapat dinyatakan baik, dan diharapkan dapat terus ditingkatkan lagi.

Kata kunci: Perspektif, Keuangan, Pelanggan, Bisnis.