ABSTRAK

Dalam menghadapi lingkungan bisnis yang semakin kompleks seperti saat ini dibutuhkan metode pengukuran kinerja yang dapat menilai kinerja perusahaan secara akurat dan menyeluruh. Dalam hal ini metode yang dapat digunakan adalah *Balanced Scorecard*. Tujuan penggunaan metode *Balanced Scorecard* adalah untuk mengukur kinerja perusahaan dari empat perspektif, yaitu: perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan.

Skripsi yang berjudul "Strategi Peningkatan Kinerja Tour & Travel Lintas Darfiq Dalam Perspektif *Balanced Scorecard*" ini adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan menerapkan dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan suatu masalah-masalah praktis. Penulis melakukan pengukuran pada Lintas Darfiq Surabaya dengan menggunakan data tahun 2013-2015 untuk menganalisi perspektif keuangan, sedangkan untuk perspektif lainnya menggunakan data perusahaan dan wawancara langsung kepada karyawan dan pelanggan Lintas Darfiq.

Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan diketahui bahwa kinerja Tour & Travel Lintas Darfiq Surabaya secara keseluruhan sudah cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan perkembangan yang dihasilkan dari masing-masing perspektif. Kesimpulan yang dapat diambil melalui analisis yang sudah dilakukan adalah bahwa *Balanced Scorecard* merupakan metode yang terbaik dalam melakukan penilaian terhadap kinerja perusahaan, karena *Balanced Scorecard* mengangkat aspek-aspek penting yang diabaikan oleh pengukuran kinerja secara tradisional, seperti aspek sumber daya manusia, sistem yang digunakan dalam perusahaan, proses operasional, dan aspek kepuasan pelanggan, sehingga hasil pengukuran dengan *Balanced Scorecard* akan lebih akurat. Hasil pengukuran kinerja yang akurat sangat penting bagi manajemen, baik dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian, serta dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja, Konsep Balanced Scorecard, Lintas Darfiq Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id