

## **ABSTRAKSI**

### **IMPLEMENTASI METODE BALANCED SCORECARD SEBAGAI PENGUKURAN KINERJA DI RESTAURANT RYU JAPANESE FUSION FOOD**

Penelitian menggunakan metode Balanced Scorecard yang digunakan sebagai alat pengukuran kinerja di Restaurant Ryu Japanese Fusion Food. Sebelumnya di Restaurant Ryu Japanese Fusion Food ini belum menerapkan Balanced Scorecard sebagai alat pengukuran kinerja sehingga belum dapat menggambarkan keseluruhan aspek penilaian kinerja di Ryu Japanese Fusion Food secara tepat dan akurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui/mengidentifikasi eksisting internal dan eksternal kinerja di Ryu Japanese Fusion Food dengan menggunakan 4 perspektif dari metode Balanced Scorecard yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan/konsumen, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan kinerja dari Restaurant Ryu Japanese Fusion Food dari ke 4 perspektif Balanced Scorecard yaitu dari perspektif Keuangan menunjukkan hasil yang baik, perspektif pelanggan pun menunjukkan hasil yang baik, perspektif proses bisnis menunjukkan hasil yang kurang baik dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran juga menunjukkan hasil yang baik.

**Kata kunci** : Balaced Scorecard, pengukuran kinerja, perspektif

## ***ABSTRACT***

This study uses the Balanced Scorecard method which is used as a performance measurement tool at the Ryu Japanese Fusion Food Restaurant. Previously, Ryu Japanese Fusion Food Restaurant had not implemented the Balanced Scorecard as a performance measurement tool so that it could not describe all aspects of performance appraisal at Ryu Japanese Fusion Food precisely and accurately. The purpose of this study is to identify/identify existing internal and external performance at Ryu Japanese Fusion Food using 4 perspectives from the Balanced Scorecard method, namely a financial perspective, a customer/consumer perspective, an internal business process perspective, and a growth and learning perspective. The type of research used in this study uses a quantitative descriptive method. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the performance of Restaurant Ryu Japanese Fusion Food from the 4 perspectives of the Balanced Scorecard, namely from the financial perspective shows good results, the customer perspective shows good results, the business process perspective shows bad results and the growth perspective and learning also showed good results.

*Keywords: Balanced Scorecard, performance measurement, perspective*