ABSTRAK

Fla-Fla Milkshakes merupakan sebuah perusahaan kafe berbasis minuman dengan produk utama susu dipadu dengan aneka varian rasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil pengukuran kinerja perusahaan dari empat perspektif dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Adapun perspektif-perspektif yang digolongkan menjadi empat yaitu persepktif keuangan, perspektif pelanggan, persepktif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penilaian perspektif menggunakan data tahun 2013, data tahun 2014, data tahun 2015, dan penyebaran kuesioner.

Dari hasil perhitungan keempat perspektif dengan lima belas indikator pada Balanced Scorecard Fla-Fla Milkshakes dapat diketahuai secara keseluruhan persentase kinerja yang dicapai sebesar 66,7% yang artinya kinerja perusahaan berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan pada perspektif keuangan yaitu ROI sebesar 34,9%, sales growth sebesar 9,5%, net profit margin sebesar 37,4%. Perspektif pelanggan yaitu indeks kepuasan pelanggan sebesar 77,19%. Perspektif proses bisnis internal yaitu harga kompetitif sebesar 73,46% dan menu inovasi sebesar 100%. Dan pada persepektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu indeks kepuasan kerja karyawan sebesar 92,62%, kecelakaan kerja dan training memiliki nilai yang sama yaitu 100%

Kata Kunci: *Balanced* Scorecard, Pengukuran Kinerja Perusahaan, Indeks Perspektif