

BALANCE SCORE CARD

Perspektif	Objektif/Tujuan	Measure/Ukuran (Mengukur Tujuan)	Target/Sasaran	Inisiatif (dilakukan saat tdk sesuai target)
Perspektif Finansial	Profit yang meningkat	ROI (Return ON Investment) → balik modal	ROI naik 15%	-
Perspektif pelanggan	Pelanggan yang setia	Indeks kepuasan pelanggan (berdasarkan kuisioner)	Meningkat skala 4 dari 5	Membuat program member
Perspektif proses bisnis internal	Lilin yg berkualitas	Jumlah return (karena brng yg dikembalikan)	5 dari 1000	Cari supplier yg lebih baik
	Pelayanan yg ramah & menguasai produk	Indeks pelayanan pelanggan	Skala 4 dari 5	Melakukan training
Perspektif pembelajaran dan tumbuh	Meningkatkan keahlian & perilaku pelanggan	Tes karyawan (keahlian)	80/100	Training