

Adapting the potential use of balanced scorecard and performance prism approaches to a program management: case study: IFC-PENSA's Business Enabling Environment Program = Adaptasi potensi kegunaan pendekatan balanced scorecard dan performance prism ke dalam manajemen program : studi kasus : program business enabling environment dari IFC-PENSA

Silitonga, Nova Fransiska, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109986&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini berusaha mengadaptasikan potensi kegunaan pendekatan Balanced Scorecard dan Performance Prism kedalam manajemen sebuah program. Studi kasus yang dipilih sebagai penelitian adalah program Business Enabling Environment (BEE) yang merupakan bagian dari PENSA (Program for Eastern Indonesia Small and Medium Enterprises Assistance) atau Program Pengembangan Usaha, yang dilaksanakan oleh International Finance Corporation sejak bulan September 2003.

Program BEE sebenarnya telah memiliki sebuah sistem evaluasi dan monitoring yang sedianya dirancang untuk penggunaan pada tahun ketiga dan kelima dari program tersebut. Ukuran-ukuran yang digunakan dalam sistem tersebut merupakan ukuran-ukuran dalam bentuk output. Namun, ukuran-ukuran output ini tidak dapat menjelaskan keberhasilan operasional tim secara terintegrasi. Untuk menyajikan laporan yang baik kepada para donor, tim pelaksana program BEE memerlukan ukuran 'outcome' yang mampu menjelaskan keberhasilan kerja tim, termaksud di dalamnya adalah proses distribusi produk and servis yang elisien yang mempengaruhi biaya, kualitas, dan waktu dan juga hubungan antara proses tersebut dengan dana yang telah disediakan oleh para donor.

Dalam penelitian ini ukuran-ukuran yang diberikan oleh perspektif Balanced Scorecard dan Performance Prism diteliti relevansi kegunaannya ke dalam sebuah program. Studi dilakukan dengan mengaplikasikan ukuran-ukuran tersebut untuk mengukur perfonna dan program BEE. Apakah ukuran-ukuran tersebut relevan dan bagaimana mengukur ukuran tersebut. Signifikansi dalam mengadaptasikan pendekatan Balanced Scorecard dan Performance Prism juga diteliti lebih lanjut.

Penelitian ini merupakan penelitian explorasi yang merupakan bentuk penelitian dimana pendekatan dan hipotesa dapat dibangun dan diarahkan untuk penelitian lebih jauh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik pengambilan data melalui informan utama dan juga analisa data sekunder yang dikumpulkan dari penelitian Iapangan. Penelilian ini juga menggunakan konsep pengukuran manajemen proyek.

Analisa penelitian menganjurkan bahwa perspektif Balanced Scorecard pada kondisi tertentu sebaiknya dilengkapi dengan perspektif stakeholder dari Performance Prism, terlebih ketika lingkungan organisasi dihadapkan dengan beragam stakeholder: Analisa penelitian juga menganjurkan organisasi yang memiliki kesamaan karakteristik dengan sebuah proyek untuk mengukur performanya dengan menggunakan

pengukuran yang biasa digunakan dalam manajemen proyek. Karakteristik tersebut adalah; organisasi tersebut memiliki tujuan yang spesifik, dan memiliki produk dan servis akhir biaya total, jadwal dan kualifikasi standar dalam proses telah ditargetkan sejak awal; organisasi tersebut bersifat sementara dalam pengertian dibatasi oleh penyelesaian tugas; awal dan akhir kerja organisasi telah ditetapkan; dan proyek yang dilakukan organisasi tersebut tidak berulang maupun rutin. Pada akhirnya penelitian ini memberikan ukuran yang sedianya perlu diukur dalam sebuah program dan juga cara pengukuran dari ukuran-ukuran tersebut.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pendekatan Balanced Scorecard dan Performance Prism dapat saling melengkapi satu sama lain dan hal ini berguna untuk pengembangan masing-masing pendekatan. Ukuran-ukuran yang diberikan oleh perspektif dari masing-masing pendekatan dapat digunakan dalam manajemen program apabila tiga ukuran performa telah terpenuhi, yakni; ukuran-ukuran input, output dan outcome. Setiap organisasi yang memiliki indikator-indikator performa utama berasal dari ketiga tipe ukuran tersebut akan dapat mengukurnya dengan menggunakan konsep pengukuran dari manajemen proyek. Pada akhirnya penelitian ini membuktikan bahwa konsep tersebut dapat diaplikasikan dalam program Business Enabling Environment dimana program tersebut memiliki karakter utama dari sebuah proyek.

Sebagai tulisan penutup, beberapa rekomendasi diberikan untuk penelitian lebih lanjut, seperti; ciri-ciri organisasi yang dapat mengaplikasikan dengan baik pendekatan dan konsep pengukuran tersebut. Rekomendasi bagi program Business Enabling Environment juga diberikan dengan harapan agar tesis ini dapat berguna untuk mengembangkan performa tim pelaksana program tersebut.

<hr><i>This thesis examines the potential used of adapting balanced scorecard and performance prism approach in to a program management. Business Enabling Environment (BEE) program as part of PENZA (Program for Eastern Indonesia Small and Medium Enterprises Assistance), which was established by international Finance Corporation on September 2003, is chosen for a study case.

The BEE program has monitoring and evaluation system which is designed to be used after completion of the three year and live year activities. However, measures provided in the monitoring and evaluation system for the on-going project are in form of output measures, which surely cant deline the excellent operation that the team has conducted such as its outcomes. Meanwhile, BEE program needs to provide a robust report for its donors that reveal its excellent operation including efficient processes affecting cost, quality and timelines of current product and service offering and the linkage to the budget provided by donors.

The research is thus aiming to examine whether measures provided in perspectives of perfonhance prism and balanced scorecard approaches are relevant to be applied for measuring perfonhance of a program such as the BEE program. How these measures can be measured. And is it significance to adapting balanced scorecard and performance prism in BEE program management.

This is an exploratory research which is a kind of research whereby approaches or hypothesis can be developed and directions for further research are given. The methods used in this research are; key informant techniques, secondary data analyses gathered from the program. Thus, this research uses the potential use of project management measurement concept.

The analysis suggests that, in particular, the balanced scorecard approach perspectives should be completed with the performance prism's stakeholder perspectives, especially when an organization is facing various stakeholders. Moreover, it is also suggested that an organization measure its performance by using the project management tools when an organization comes to special characteristic similar with a project, i.e., it has a specific goal, final product or service; total cost, schedule, and standard qualification in its process has already targeted; it has temporarily nature, which means that it is limited by the end of the project tasks; its starting and finishing point has been clearly defined; It isn't routine and repetitive.

Overall, the research concludes not only what measures needed to measure, but also formula to measure these measures. In brief, balanced scorecard and performance prism approaches can complete together for each mutual benefit and progress. Measures provided by perspectives of both approaches can be measured in a program management if three types of performance measures have been encountered, i.e., input, output and outcome measures, Each organization having key performance indicators put in a mix of input, output and outcome measures weaving through the perspective chosen, could measure program performance using the earned value concept derived from project management tool. Thus, the concept is applicable for the Business Enabling Environment program because it has the basic criteria of a project.

At the end some recommendations are presented for further research such as basic criteria of an organization where the approaches and concept can be well implemented. Moreover, recommendation for the Business Enabling Environment program completes the thesis as it is expected that this thesis will be useful for the team to improve their performance.</i>