

## Evaluasi dan analisis penerapan Balanced Scorecard pada NK Indonesia

Retno Sayekti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111697&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dewasa ini sistem pengukuran kinerja yang paling banyak digunakan dan diadaptasi oleh perusahaan-perusahaan di dunia adalah konsep Balanced Scorecard yang dipublikasikan pertama kali oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1992. Konsep Balanced Scorecard memberikan kemudahan bagi manajer untuk mengetahui perusahaan secara cepat dan komprehensif termasuk didalamnya ukuran kinerja keuangan yang memberikan informasi atas langkah yang diambil dilengkapi dengan ukuran kinerja operasional berdasarkan kepuasan pelanggan, proses internal dan inovasi yang telah dilakukan perusahaan serta kemajuan aktifitas perusahaan yang akan menjadi pemicu kinerja keuangan di masa yang akan datang.

Dalam karya akhir ini Balanced Scorecard digunakan sebagai kerangka pemikiran untuk melakukan evaluasi dan analisis terhadap penerapan Balanced Scorecard pada NK Indonesia, salah satu perusahaan penyedia infrastruktur jaringan telekomunikasi yang menguasai pasar terbesar dalam industri telekomunikasi Indonesia.

Balanced Scorecard diadaptasi oleh NK Indonesia sejak tahun 2004. Sejalan dengan konsep Balanced Scorecard, NK Indonesia telah menetapkan visi, misi, nilai dan strategi perusahaan. Namun berbeda dengan konsep aslinya yang hanya terdiri dari empat perspektif, NK Indonesia memformulasikan ke dalam tujuh perspektif.

Hasil evaluasi dan analisis dalam karya akhir ini menunjukkan belum adanya keterkaitan antara visi, misi dan strategi. Selain itu pernyataan visi NK Indonesia belum memenuhi kriteria visi yang baik, yaitu belum menggambarkan kondisi organisasi yang akan dicapai di masa yang akan datang.

Dalam konsep Balanced Scorecard setelah penetapan visi, misi dan strategi langkah selanjutnya adalah membuat strategy maps, yaitu dengan menghubungkan strategic objective perusahaan dengan masing-masing Key Performance Indicator yang dikelompokkan ke dalam masing-masing perspektif. Hal ini akan membantu akan membanlu perusahaan dalam melaksanakan implementasi strateginya. Namun sayangnya NK Indonesia belum menerjemahkan strateginya ke dalam strategy maps.

Selain itu NK Indonesia menetapkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu strategy utamanya, namun hasil evaluasi dan analisis penerapan Balanced Scorecard menunjukkan bahwa manajemen NK Indonesia hanya fokus pada perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan saja dan cenderung mengabaikan sasaran dalam perspektif pelanggan.

<hr>

Currently, the most usable and adopted performance measurement system by the companies in the world is Balanced Scorecard system which first published by Robert S. Kaplan and David P. Norton in 1992.

Balanced scorecard concept gives easy way to the manager in order to understand the company performance

in fast and comprehensive manner. including financial performance measurement which giving comprehensive information about undertaken action. supplemented with operational performance measurement base on customer satisfactions, internal processes and innovation had been done by the company with activity improvement which will be a trigger for the next financial performance.

In this thesis. Balanced Scorecard used as consideration framework to do evaluation and analysis toward Balanced Scorecard application at NK Indonesia, the prominent telecommunication vendor in Indonesia.

Balanced Scorecard adopted by NK Indonesia since 2004. In line with Balanced Scorecard concept. NK Indonesia was determining vision, mission, value and company strategy. However. disparate with the original concept which only consisting of four perspectives. NK makes the formulation into seven perspectives.

The result of evaluation and analysis in this thesis are showing no interconnection between vision, mission and strategy. Moreover, the statement of NK Indonesia vision is fulfilling the proper criteria yet, it is not representing organization condition which will be achieved in the future.

In the Balanced Scorecard concept, after quotion of vision, mission and strategy, further step is to make strategy maps, by connecting company strategic objective with respective Key Performance Indicator grouped into respective perspective. This will help the company to do the implementation of their strategy. Nevertheless, NK Indonesia translate their strategy into strategy maps yet.

Moreover NK Indonesia determines that customer satisfaction will be the main strategy, however the evaluation result and Balanced Scorecard application is showing the NK Indonesia management only focusing on the internal business perspective and market growth, and tends to neglect the objective in the customer perspective.