

Pengukuran kinerja dengan pendekatan Balanced Scorecard di PT X

Sitohang, Trudo Valens Matio, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248137&lokasi=lokal>

Abstrak

Krisis ekonomi yang terjadi di tahun 1997 membuat PT X menyadari bahwa indikator kinerja keuangan saja tidak cukup untuk mengidentifikasi kondisi perusahaan. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang dapat mengukur kinerja dari semua bidang perusahaan. Balanced Scorecard merupakan sistem yang tepat digunakan dalam perusahaan ini, yang mengukur kinerja dari 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan perkembangan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kinerja perusahaan dengan rancangan Balanced Scorecard yang sudah dibuat. Faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja juga dianalisa agar dapat memberikan masukan pada perusahaan berdasarkan hasil dari pengumpulan kinerja. Seluruh data dalam penelitian ini diperoleh dari interview, kuesioner dan dari data perusahaan. Untuk mengolah data digunakan teknik-teknik pengukuran kinerja yang sesuai dengan key performance indicators masing-masing perspektif untuk mendapatkan pembobotan digunakan teknik paired comparison dan kinerja keseluruhan diolah dengan software Balanced Scorecard yaitu PB Views. Walaupun secara keseluruhan PT X mendapatkan nilai kinerja yang baik, tetapi beberapa key performance indicators menunjukkan hasil yang tidak memuaskan. Hasil yang tidak memuaskan ini dapat menjadi faktor penghambat kinerja. Tampak bahwa key performance indicators pada proses layanan dan kapabilitas karyawan merupakan faktor yang menjadi penghambat kinerja. Selain itu, perspektif proses bisnis internal dan perspektif karyawan masih terlihat lemah dan harus ditingkatkan.

.....The economic system which was happened in 1997 has made PT X realized that financial performance indicator solely is not adequate to identify the company health condition- A new tool which can measure company performance thoroughly and provide feedback is required. The alternative tool that suitable for this company need is Balanced Scorecard, as it measured performance based on 4 perspectives 1 financial, consumer, internal business process, learning and development perspectives. The aim of this research is to measure company performance thus the result can be acquired. By using Balanced Scorecard, both inhibited and supportive factors toward company performance can be acknowledge, thus feedback can be given to company. All the data was gathered as per key performance indicators from each perspectives. It was gathered through interviews, questionnaire and company data. Performance measurement tools were used for data processing, paired comparison method was used for weighting and Balanced Scorecard software produced by PB Views was used for performance measurement. Overall performance of PT X can considered as good. However some key performance indicators result are not satisfying. This unsatisfying result were performance inhibited factors. For PT X, key performance indicators in service process and employee capabilities are performance inhibited factors. Thus, internal business process and employee perspectives in this company is still weak and needs to be improve.