

## CSR balanced scorecard systems and business performances / Edward Sek Khin Wong, Rusnah Muhamad, Lau Wee Yeap

Edward Sek Khin Wong, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20443850&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

This paper aims to examine the performance measurement using the CSR Balanced Scorecard system in SMEs firms in Malaysia. It investigates the relationships of the four perspectives of CSR Balanced Scorecard system toward performance measurement. The purpose of this paper is to investigate whether or not the improvement of the non-financial CSR measures will lead to the improvement of performance measures. To test these relationships, data were collected using the four perspectives approach introduced by Utting (2007). The finding indicates that the organizational business performance can be greatly increased by putting greater emphasis to CSR measures. The results also reveal that the increases of firms customer's satisfaction is caused by the increase implementation of CSR measurement. At the end of the article, the implications of this study for SME industries and some suggestions are discussed for future studies.

<br><br>

Artikel ini bertujuan mengkaji pengukuran kinerja dengan menggunakan sistem CSR Balanced Scorecard pada perusahaan-perusahaan UKM di Malaysia dengan menguji hubungan keempat perspektif sistem CSR Balanced Scorecard terhadap pengukuran kinerja. Peningkatan ukuran-ukuran CSR non-finansial akan dikaji apakah dapat memberi pengaruh terhadap peningkatan ukuran-ukuran kinerja. Untuk menguji hubungan tersebut, data dikumpulkan berdasarkan pendekatan empat perspektif yang diperkenalkan oleh Utting (2007). Temuan riset ini mengindikasikan bahwa kinerja bisnis organisasi dapat sangat ditingkatkan dengan memberikan penekanan yang lebih pada ukuran-ukuran CSR. Selain itu, peningkatan implementasi pengukuran CSR juga meningkatkan kepuasan pelanggan. Implikasi dari hasil studi ini dan saran untuk industri UKM akan didiskusikan pada bagian akhir artikel.