

ABSTRAK SKRIPSI

Ketatnya persaingan di dalam dunia usaha menyebabkan informasi menjadi semakin penting dan merupakan sumber yang berharga bagi badan usaha karena akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Informasi dapat diperoleh dengan cara melakukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja yang baik harus dilakukan dengan seimbang. Dengan sistem informasi yang baik akan dihasilkan informasi yang cukup sehingga dapat dilakukan pengambilan keputusan yang tepat, baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang.

Balanced Scorecard dapat memberikan kerangka berpikir yang komprehensif di dalam melakukan pengukuran kinerja serta menekankan pengukuran yang seimbang antara pengukuran finansial dan non finansial. Selama ini sistem pengukuran badan usaha hanya dipusatkan pada pengukuran kinerja finansial saja. Informasi yang dihasilkan dari pengukuran finansial saja tidaklah cukup, karena informasinya tidak akurat dan mencerminkan kinerja masa lalu saja. Perlu diperhatikan hal-hal yang mendorong berhasilnya kinerja finansial, misalnya kepuasan konsumen, kepuasan pekerja, inovasi dan proses belajar dari badan usaha itu sendiri. Jadi pengukuran kinerja finansial perlu dilengkapi dengan pengukuran kinerja non finansial, sehingga dapat dihasilkan informasi yang cukup bagi badan usaha.

Dengan *Balanced Scorecard* keseimbangan pengukuran kinerja akan tercapai karena di dalam *Balanced Scorecard* pengukuran kinerja dipandang dari empat sudut pandang yaitu *customer perspective*, *internal business process perspective*, *innovation and learning perspective* dan *financial perspective*. Masing-masing sudut pandang saling mendukung satu sama lain. Dengan empat sudut pandang ini maka akan dihasilkan informasi yang akurat dan berguna untuk manajemen badan usaha. Masing-masing sudut pandang dari *Balanced Scorecard* meliputi pengukuran hasil (*outcome measure*) maupun pemicu hasil (*performance drivers*) yang berbeda-beda sesuai dengan *strategy* badan usaha. Faktor-faktor kunci yang diambil dianggap sangat menentukan kelangsungan hidup badan usaha dengan memperhatikan *cause and effect relationship* dan dihubungkan dengan kinerja finansial. Faktor-faktor kunci tersebut harus relevan dengan kondisi dan kebutuhan badan usaha baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang. *Balanced Scorecard* harus mengandung suatu hubungan yang saling menguatkan dari pengukuran-pengukuran yang ada. Sistem pengukuran kinerja yang baik harus dapat memotivasi *manager* dan pekerja untuk menjalankan strategi bisnis badan usaha.