

ABSTRAK

Pertumbuhan industri yang semakin tinggi disertai dengan persaingan yang semakin ketat menyebabkan badan usaha membutuhkan informasi yang relevan sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilakukan secara tepat. Akuntansi sebagai sistem informasi dituntut untuk menyediakan informasi yang relevan. Akuntansi yang tradisional dapat memberikan informasi yang menyesatkan dari pengukuran kinerja karena hanya memfokuskan pada kinerja keuangan saja. Sistem pengukuran kinerja merupakan bagian dari perencanaan dan pengendalian yang penting bagi kesuksesan badan usaha. Karena badan usaha saat ini menjadi semakin kompleks, maka informasi akuntansi yang disediakan oleh akuntansi tradisional menjadi kurang akurat dan obyektif dalam menilai kinerja dan tidak mendukung *continuous improvement* yang sangat dibutuhkan oleh badan usaha.

Untuk mengatasi hal itu, maka digunakan *Balanced Scorecard* yang mengukur kinerja dari sudut pandang keuangan dan non keuangan. Kata *balanced* digunakan karena menunjukkan keseimbangan antara pengukuran eksternal untuk pemegang saham dan pelanggan dengan pengukuran internal dari proses bisnis dan *learning and growth*. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja dari empat sudut pandang yaitu: *financial perspective*, *customer perspective*, *internal business perspective*, dan *learning and growth perspective*. Dari masing-masing *perspective* akan ditentukan *key success factor* yang penting bagi badan usaha.

Dalam *financial perspective*, pengukuran yang digunakan adalah *sales growth*, *operating income* dan *ROE*. Dalam *customer perspective*, pengukuran yang digunakan adalah *on time delivery*, *sales return* dan *number of complain*. Dalam *intrnal business process perspective*, pengukuran yang digunakan adalah *defect rate* dan *yield rate*. Sedangkan dalam *learning and growth perspective*, pengukuran yang digunakan adalah *employee* dan *absenteeism*.

Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan, diketahui bahwa PT Serbaguna Prima sering terjadi keterlambatan pengiriman barang, retur penjualan yang makin meningkat dan adanya keluhan dari konsumen akibat keterlambatan pengiriman dan barang cacat. Oleh karena itu diperlukan tambahan armada pengangkutan, tambahan jam lembur atau jumlah karyawan dan adanya kontrol kualitas yang baik pada barang sebelum dikirimkan ke konsumen.