

## ABSTRAK

Pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia (karyawan) merupakan salah satu faktor yang menunjang keberhasilan organisasi. Bila organisasi ingin berkembang harus memperhatikan pembelajaran dan pengembangan karyawan dengan baik. Agar dapat mengembangkan kinerja secara tepat sesuai dengan tujuan organisasi yang ingin dicapai, organisasi dapat menerapkan *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* mengukur kinerja dari empat sudut pandang sebagai satu kesatuan yang utuh dan saling terkait, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam tiap-tiap perspektif tersebut akan ditentukan tujuan, target, dan tolak ukur yang dapat digunakan sebagai dasar pengukuran kinerja organisasi.

*Balanced scorecard* dapat membantu pengukuran dan penilaian kinerja secara seimbang dan berkelanjutan agar sesuai dengan visi, misi, dan strategi organisasi. Namun, sebelum mengukur kinerja, organisasi perlu menetapkan standar kinerja. Standar ini dapat menjadi pembandingan dengan kinerja aktual. Pada *balanced scorecard* khususnya perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memungkinkan karyawan melihat kontribusinya bagi kesuksesan organisasi dan mengarahkan kinerja karyawan sesuai dengan sasaran strategiknya. Strategi ini merupakan penerjemahan visi dan misi organisasi sehingga *balanced scorecard* perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dapat memotivasi karyawan untuk berpikir dan bertindak strategik dalam membawa organisasi menyongsong masa depan.

Jadi, *balanced scorecard* perspektif pembelajaran dan pertumbuhan juga berfungsi mengawasi pelaksanaan strategi organisasi dan menilai ketepatan strategi yang ada. Dengan menerapkan *balanced scorecard* perspektif pembelajaran dan pertumbuhan kinerja karyawan diharapkan akan meningkat sehingga mendorong terwujudnya kinerja proses bisnis internal, meningkatkan nilai pelanggan dan mencapai kinerja keuangan yang baik. Selain itu perlu dipahami bahwa dalam menerapkan *balanced scorecard* masalah komunikasi adalah sangat penting untuk diperhatikan dan dijalankan di dalam organisasi agar tidak salah interpretasi dan ada keselarasan tujuan. *Balanced scorecard* yang baik akan menciptakan keselarasan individu yang bekerja di dalam organisasi dan organisasi itu sendiri yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan.