

ABSTRAKSI

Sistem pengukuran kinerja merupakan bagian dari *planning & control* yang penting bagi keberhasilan badan usaha. Sistem pengukuran kinerja tradisional mengukur kinerja secara finansial dan cenderung mengendalikan para pekerja untuk mencapai hasil tertentu dengan bekerja sesuai instruksi yang diberikan. Sempitnya ruang lingkup pengukuran menyebabkan sistem tradisional ini kurang akurat dan objektif dalam menilai kinerja seluruh badan usaha yang kompleks, dan sistem ini tidak memotivasi terjadinya *continuous improvement* dan *innovation* yang sangat diperlukan badan usaha untuk dapat berhasil.

Sebagian badan usaha menitikberatkan pada *financial measurement* dibandingkan *operational measurement* sedangkan sebagian lagi berpendapat jika *operational measurement* baik maka otomatis *financial* akan mengikutinya. Para *executive* menyadari tidak ada satu ukuran yang dapat menilai keseluruhan kinerja badan usaha, *financial dan operational measurement* sama-sama penting dan dibutuhkan untuk menilai kinerja secara keseluruhan.

Manajer membutuhkan *balanced scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja yang menyeimbangkan kinerja finansial dan non finansial. *Balanced scorecard* menilai kinerja dari empat perspektif yang berbeda. Dalam tiap perspektif akan ditentukan dan diukur sejumlah *critical success factor* yang sangat menentukan keberhasilan badan usaha.

Balanced scorecard mengukur kinerja dari empat perspektif yaitu : *customer perspective*, *internal business perspective*, *innovation & learning perspective* serta *financial perspective*. Dalam *customer perspective* akan dinilai *on-time delivery performance*, *customer complaints* dan *sales return* yang diterima badan usaha. *Internal business perspective* akan mengukur *cycle time*, *number of defective units* dan *productivity*. Sedangkan *innovation & learning perspective* akan menilai *worker training* yang dilaksanakan, *new product development time*, dan % *revenue from new product* yang diperoleh badan usaha. *Sales growth ratio*, *profit margin on sales*, *cash flows* dan *ROA* akan diukur dalam *financial perspective*.

Kemajuan teknologi dan globalisasi perdagangan menyebabkan konsumen semakain jeli dalam membeli suatu produk karena tersedia banyaknya pilihan. Informasi-informasi yang diperoleh dalam *customer perspective* akan menjadi masukan bagi manajer untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada konsumen sehingga dengan kepuasan konsumen akan memberikan nilai tambah badan usaha di mata konsumen.

Hal ini akan membantu badan usaha untuk memenangkan persaingan yang ketat dalam industrinya.

Kinerja *customer perspective* tidak dapat terlepas dari kinerja *internal business perspective*. Peningkatan-peningkatan dalam *internal perspective* otomatis akan meningkatkan pelayanan dan kepuasan konsumen. Penelitian dan pengembangan yang dilaksanakan dalam *innovation & learning perspective* akan mempengaruhi tiga *perspective* lainnya. Setiap aktivitas dalam badan usaha tidak dapat terlepas dari aktivitas lainnya, oleh karena itu evaluasi setiap aktivitas akan memotivasi dan meningkatkan kinerja badan usaha secara keseluruhan.

Balance scorecard lebih lanjut memperkenalkan empat proses manajerial yang sangat diperlukan untuk mencapai visi badan usaha. Empat proses manajerial tersebut akan menyelaraskan *short term actions* yang dilaksanakan dengan *long-term strategy* yang telah ditetapkan sehingga tidak akan terjadi *lack of goal congruence* yang menghambat pencapaian tujuan badan usaha.

