

ABSTRAK SKRIPSI

Ukuran akuntansi tradisional dapat memberikan tanda yang menyesatkan untuk *continuous improvement* dan *innovation* yang merupakan aktivitas-aktivitas dalam lingkungan yang *competitive*.

Beberapa manajer berusaha membuat ukuran-ukuran keuangan tersebut menjadi lebih relevan.

Sementara itu, manajer lain berpendapat: Lupakan ukuran-ukuran keuangan tersebut! Peningkatan ukuran-ukuran operasional seperti *cycle time* dan *defect rate* secara otomatis akan diikuti dengan *financial results*. Tetapi apakah manajer harus memilih di antara ukuran-ukuran keuangan dan ukuran-ukuran operasional? Apakah *balanced scorecard* itu?

Skripsi yang berjudul "**Balanced Scorecard: Keseimbangan Financial dan Nonfinancial Measures dalam Informasi Akuntansi Manajemen untuk Penilaian Kinerja Unit Usaha Surabaya Pada PT. "X" di Sidoarjo**" bertujuan untuk membantu manajer sehingga dapat meningkatkan pengambilan putusan, pemecahan masalah dan membantu badan usaha mempertimbangkan semua aspek pengukuran yang penting dan berorientasi pada masa yang akan datang.

Balanced scorecard dapat dibayangkan sebagai tombol-tombol dan alat pengukur yang ada dalam kabin pengemudi pesawat terbang. Pilot membutuhkan informasi yang terinci mengenai semua aspek penerbangan untuk mengemudi dan menerbangkan pesawat. Hanya mengandalkan pada satu alat saja dapat mengakibatkan hal yang fatal. Demikian juga dalam organisasi yang kompleks, yang mengharuskan manajer melihat kinerja dalam beberapa bidang secara bersamaan:

Konsep *balanced scorecard* merupakan pengukuran terhadap *critical success factors* yang tidak hanya bersifat keuangan, digunakan dalam jangka waktu yang panjang, dan memberikan pandangan secara menyeluruh terhadap badan usaha dalam upaya pencapaian tujuan badan usaha.

Perubahan teknologi yang demikian dahsyatnya dapat merubah 'aturan main yang ada' dan sistem perekonomian dunia yang makin liberal menyebabkan pelanggan mendapat informasi dengan cara yang lebih mudah. Akibatnya pelanggan menjadi *enlightened* dan karena itu lebih mempunyai *power*. Akibat dari *globalization*, kegiatan ekonomi menjadi *borderless*, produk global makin membanjiri pasar dunia sehingga pelanggan makin mempunyai banyak pilihan. Pelanggan tidak hanya memperhatikan produk produsen saja tetapi juga membandingkan pelayanan yang diterima, ketepatan waktu pengiriman, diskon pembelian dan banyaknya produk yang rusak.

Sesungguhnya selain aspek moral, etika tenaga kerja banyak aspek-aspek non keuangan yang berpengaruh pada optimalitas kinerja

badan usaha, tetapi tidak diperhitungkan dalam penilaian kinerja operasi badan usaha karena tidak atau belum dapat dikuantifikasi.

Balanced scorecard memberikan pandangan usaha kepada manajer puncak tentang yaitu *customer perspective*, *internal process perspective*, *innovation & learning perspective*, *financial perspective*.

Scorecard yang mencakup ukuran keuangan yang memberitahu hasil dari tindakan yang telah dilakukan dan juga dilengkapi oleh ukuran operasional mengenai kepuasan pelanggan, proses internal badan usaha dan aktivitas-aktivitas inovasi dan kemajuan yang dialami oleh organisasi.

Kombinasi dari kinerja pengiriman tepat waktu, jumlah keluhan dan jumlah retur penjualan yang dihasilkan *customer perspective* memberikan masukan kepada manajer bagaimana badan usaha menciptakan nilai kepada pelanggan.

Customer perspective harus disertai dengan *internal process perspective*, karena pelayanan kepada pelanggan dipengaruhi oleh proses dan putusan-putusan yang terjadi dalam organisasi.

Innovation and learning perspective, dimaksudkan untuk mendorong kemajuan dalam *financial*, *customer*, *internal process perspective*. Ukuran operasional tersebut pada akhirnya merupakan pendorong kinerja keuangan badan usaha pada masa yang akan datang.

Dari pembahasan skripsi dengan topik *balanced scorecard* dapat disimpulkan: penerapan *balanced scorecard* (berdasarkan *key variables*), memberikan informasi akuntansi manajemen dalam empat sudut pandang kepada manajemen dalam upaya untuk mencapai tujuannya, sehingga badan usaha lebih mampu menyiasati aspek-aspek non keuangan secara efektif dan dapat membantu meningkatkan daya saing badan usaha yang bersangkutan.