

ABSTRAK

Pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan pada aspek keuangan mulai dirasakan tidak memadai dalam menilai kinerja suatu perusahaan mengingat kinerja perusahaan meliputi aspek yang sangat luas. *Balanced Scorecard* menjawab tantangan itu. Dalam perspektif *balanced scorecard*, kinerja perusahaan paling tidak harus dilihat dalam empat aspek kinerja, yaitu aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan *balanced scorecard*, perusahaan mampu mengembangkan ukuran-ukuran kinerja yang bersumber dari visi dan misi perusahaan serta dikaitkan dengan strategi perusahaan.

Observasi dilaksanakan penulis pada PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung, untuk mengetahui bagaimana penerapan *balanced scorecard* yang telah dijalankan perusahaan dan apa dampaknya terhadap kinerja perusahaan tersebut. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif yang berupa pengumpulan, penyajian dan penganalisaan data yang diperoleh dari studi lapangan, dan didukung oleh teori-teori yang diperoleh dari studi kepustakaan.

Hasil observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penerapan *balanced scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung telah dijalankan dengan baik, ditandai dengan tingginya hasil pencapaian perusahaan pada setiap indikator yang hampir mencapai target dalam perspektif keuangan, pelayanan pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan serta inovasi yang diterapkan perusahaan. Kelebihan dan kekurangan atas kinerja di tiap perspektif memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung bagi kinerja perspektif lainnya hingga ke perspektif keuangan.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*.

ABSTRACT

Performance measurement is only based on the financial aspects of being felt inadequate in assessing the performance of a company include the company's performance given the very wide aspect. Balanced Scorecard answered the challenge. In the perspective of the balanced scorecard, the company's performance should not be seen in the four aspects of performance, namely aspects of financial, customer, internal business processes and learning and growth. With the balanced scorecard, the company is able to develop performance measures derived from the vision and mission of the company as well as associated with corporate strategy.

Observations carried writer at PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung, to know how the balanced scorecard application that has run the company and what their impact on the company's performance. The method used is descriptive method of gathering, presenting and analyzing data obtained from field studies, and is supported by theories derived from the literature study.

The results of the observation have shown that the application of the balanced scorecard as a performance measurement system PT. TASPEN (Persero) KCU de Bandung has run well, with the company delivering on nearly every indicator targets in the financial perspective, customer perspective, internal business processes, learning and growth and innovation applied to the company. Advantages and disadvantages top performance in each perspective provides an impact either directly or indirectly to the performance of other perspectives to the financial perspective.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard.