

ABSTRAK

Salah satu cara yang dapat ditempuh perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah dengan melakukan perbaikan kinerja, oleh karena itu diperlukan suatu proses pengukuran. Balanced scorecard merupakan suatu sistem manajemen (dan bukan sekedar sistem pengukuran) yang memungkinkan perusahaan memperjelas strategi mereka, menerjemahkan strategi menjadi tindakan, dan menghasilkan umpan balik yang bermanfaat. Balanced scorecard dapat diterapkan oleh semua jenis organisasi dan semua jenis industri baik profit maupun non profit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris tentang penerapan balanced scorecard sebagai pengukuran kinerja. Untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan sumber data sekunder yang diperoleh dari objek penelitian dan data sekunder yang diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah. Data ini didapatkan dengan teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara dan studi dokumentasi yang selanjutnya dibandingkan dengan teori yang ada dengan menggunakan metode komparatif.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa SBU PII Cabang Medan telah menerapkan balanced scorecard sebagai pengukuran kinerjanya. Berdasarkan perspektif keuangan, SBU PII Cabang Medan menggunakan data laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi sebagai tolak ukur mengukur kinerjanya. Berdasarkan perspektif pelanggan, SBU PII Cabang Medan mengukur kinerjanya melalui kepuasan pelanggan, mutu pelayanan yang diberikan yang akan berpengaruh pada pencitraan perusahaan. Berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, SBU PII Cabang Medan meningkatkan mutu sumber daya manusianya melalui pelatihan yang diberikan kepada karyawan dan tersedianya akses informasi yang dapat memberikan umpan balik yang cepat dan akurat. Berdasarkan perspektif proses bisnis internal, SBU PII Cabang Medan melakukan inovasi dan pengembangan terhadap program aplikasi SKA.

Kata kunci : Balanced scorecard, perspektif keuangan, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan pengukuran kinerja