

ABSTRAK

Pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan pada aspek keuangan mulai dirasakan tidak memadai dalam menilai kinerja suatu perusahaan, 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 (*finansial*), pelanggan (*Costumers*), Proses internal bisnis (*Internal Bussines Process*), dan pembelajaran serta pertumbuhan (*Learning and Growth*). Dengan balanced scorecard perusahaan mampu mengembangkan ukuran-ukuran kinerja yang bersumber dari visi dan misi perusahaan, sehingga perusahaan mampu memberikan focus pada strategi yang digunakan untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Penelitian ini menemukan bahwa beberapa ukuran yang digunakan oleh PT. Pasaraya Manggarai belum mencerminkan strategi secara utuh. Disamping itu, beberapa faktor yang diperlukan dalam menunjang keberhasilan penerapan balanced scorecard.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membuat kerangka pengukuran kinerja dengan menggunakan metode balanced scorecard. Penulis melakukan penelitian dengan wawancara kepada pimpinan tertinggi di PT. Pasaraya Manggarai serta kepada seluruh level eksekutif yang ada. melakukan observasi lapangan dan melakukan pendekatan kepada pelanggan. penulis mengidentifikasi beberapa indikator-indikator seperti dalam perspektif keuangan adanya korelasi antara efisiensi biaya dengan jumlah promosi serta peningkatan kepuasan pelanggan, kemudian dalam perspektif pelanggan, kepuasan pelanggan ditentukan oleh banyaknya barang serta servis yang diberikan oleh karyawan di PT. Pasaraya Manggarai. Dalam proses internal bisnis penulis menemukan korelasi antara penambahan supplier baru dan meningkatkan stock juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran penulis mengidentifikasi peningkatan produktifitas karyawan serta peningkatan motivasi kerja untuk mencapai budaya kerja yang unggul ditentukan oleh kompetensi karyawan untuk itu peran serta SDM sangat menunjang keberhasilan perusahaan tersebut. Dari hasil penelitian tersebut penulis membuat tabel indikator untuk penerapan balanced scorecard di PT. Pasaraya Manggarai.