

ABSTRAK

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi telah mengubah pola persaingan dari persaingan industri menjadi persaingan informasi. Seiring dengan hal tersebut, acuan yang dipakai untuk mengukur kinerja perusahaan juga mengalami perubahan. Pengukuran kinerja yang biasa dilakukan oleh perusahaan menggunakan pengukuran tradisional yang hanya terfokus pada pengukuran keuangan. Pengukuran seperti ini dianggap tidak memadai lagi untuk sistem manajemen guna memperoleh informasi bagi kelangsungan hidup perusahaan. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu pengukuran kinerja dimana bukan hanya aspek keuangan saja yang akan diukur namun juga aspek non keuangan yang disebut dengan Pendekatan Balanced Scorecard.

PT. Matahari Lintas Cakrawala (Indovision) sebagai perusahaan jasa siaran televisi berlangganan dimana saat ini pelanggannya terdiri dari pelanggan DTH (Direct to Home) yaitu pelanggan perumahan, institusi HOTEL, dan perusahaan-perusahaan yang terdiri atas apartemen, real estate, komplek perumahan, perusahaan pengeboran minyak lepas pantai. Dalam penelitian ini penulis membatasi penelitian khusus menganalisa atas pelanggan DTH saja untuk periode 2003 dan 2004 sebagai bahan perbandingannya.

Sebagai perusahaan jasa PT. MLC yang berhubungan dengan pelanggan berusaha untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan memberikan kepuasan pelanggan baik berupa pelayanan pelanggan maupun berusaha untuk mengembangkan inovasi atas jasa yang dihasilkan untuk meningkatkan pertumbuhan pelanggan. Dalam usaha mewujudkan usaha itu, PT. MLC dicoba untuk menerapkan Balanced Scorecard sebagai system pengukuran kinerja scorecard.

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode surevei dengan cara menganalisa data secara deskriptif komparatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung serta data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan sekunder.

Dengan metode penelitian diatas diharapkan dapat diketahui perbedaan hasil pengukuran kinerja tradisional dibandingkan dengan hasil pengukuran kinerja berdasarkan Balanced Scorecard. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan masukan tentang system pengukuran kinerja yang lebih efektif, yang sekaligus bermanfaat dalam mengevaluasi ketepatan pengukuran kinerja dalam perusahaan tersebut.