

## **PERSPEKTIF BALANCE SCORE CARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN FARMASI**

(Studikasus, PT. Takeda Indonesia tahun 2015 – 2017 )  
Oleh:GalihLarasPuspita

### **ABSTRAKSI**

*Balance Scorecard* membantu memberikan pandangan yang lebih menyeluruh pada suatu perusahaan yang pada gilirannya akan membantu organisasi untuk bertindak sesuai tujuan jangka panjangnya. Sistem manajemen strategis membantu manajer untuk berfokus pada ukuran kinerja sambil menyeimbangkan sasaran *financial* dengan perspektif pelanggan, proses, dan karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja PT. Takeda Indonesia yang merupakan perusahaan farmasi yang berlokasi di Jakarta Pusat. Berdasarkan hasil laporan perusahaan PT. Takeda Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik, namun pengukuran kinerja secara integrasi belum pernah dilakukan. Dan dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode dokumentasi, metode wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT.Takeda Indonesia dilihat dari perspektif keuangan berdasarkan indikator ratio profitabilitas (*ROI, Net Profit Margin*) dan rasio likuiditas dan rasio leverage efisiensi menunjukkan kriteria baik. Dari perspektif pelanggan indicator retensi pelanggan dan kepuasan pelanggan menunjukkan kinerja dengan kriteria baik. Dari perspektif proses bisnis internal dilihat dari indikator Inovasi, menunjukkan kinerja dengan kriteria baik dimana efisien dan efektivitas serta ketetapan waktu dari proses inovasi ini akan mendorong terjadinya efisiensi biaya pada proses penciptaan nilai tambah bagi *customers* serta tidak akan berhenti dalam pengembangan produk-produk baru agar dapat terus bersaing. Berdasarkan dari perspektif Produktivitas Dan kepuasan karyawan menunjukkan bahwa loyalitas karyawan PT.Takeda Indonesia sudah cukup baik, sehingga mampu menumbuhkan perusahaan namun dalam pelatihan karyawan menunjukkan kinerja dengan kriteria kurang.

**Kata Kunci :** *Balance Scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

## **PERSPECTIVE OF BALANCE SCORECARD AS A PERFORMANCE MEASUREMENT TOOL IN PHARMACEUTICAL COMPANY**

*(Case study, Takeda Indonesia company in 2015 - 2017)*

*By : Galih Laras Puspita*

### **ABSTRACT**

*Balance Scorecards help provide a more comprehensive view of a company which in turn helps the organization to act on its long-term goals. Strategic management systems help managers to focus on performance measures while balancing financial goals with customer, process, and employee perspectives.*

*This study aims to assess the performance of PT. Takeda Indonesia which is a pharmaceutical company located in Central Jakarta. Based on the results of company reports PT. Takeda Indonesia showed good results, but integration performance measurement has not been done. And in data collection techniques conducted by researchers using the method of documentation, interview methods and questionnaires. The results showed that the performance of PT.Takeda Indonesia viewed from a financial perspective based on profitability ratio indicator (ROI, Net Income Sales) and liquidity ratio and efficiency leverage ratio showed good criteria. From the customer perspective, customer retention indicators and customer satisfaction indicate performance with good criteria. From the perspective of internal business process seen from Innovation indicator, showing performance with good criteria where efficient and effectiveness and timing of this innovation process will encourage cost efficiency in creating value added process for customer and will not stop in developing new products so that continue to compete. Based from Productivity perspective and employee satisfaction indicates that the loyalty of PT.Takeda Indonesia employees is good enough, so able to grow the company but in the employee training showed performance with less criteria.*

**Keywords:** Balance Scorecard, financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and growth and learning perspective.