

ABSTRAK

Di era informasi dewasa ini, suatu sistem pengukuran baru yang berbasis pada pengukuran kinerja menjadi sebuah kebutuhan dalam mengelola organisasi agar perusahaan dapat dengan mudah mengetahui kondisi perusahaannya setiap saat. Dengan demikian dapat terumuskan perlunya sebuah sistem "dashboard" yang dapat menunjukkan posisi perusahaan dan waktu ke waktu dan progress yang dicapainya, serta pencapaian sasaran agar "manageable" dan "achievable".

Penelitian dilakukan terhadap PT. Metro Realty, Tbk yang bergerak di bidang jasa pengelolaan gedung yang bertujuan untuk merancang model pengukuran kinerja bisnis dengan pendekatan yang disebut Balanced Scorecard (BSC) dengan menggunakan empat perspektif : keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Model pengukuran kinerja dengan BSC ini dipandang sesuai dengan pertimbangan bahwa konsep ini mampu menyeimbangkan rencana jangka pendek dengan rencana jangka panjang, serta menyeimbangkan kinerja finansial dengan kinerja non-finansialnya. Disamping itu, penelitian juga memakai metode deskriptif studi kasus dengan mengumpulkan data sekunder dari PT.Metro Realty, Tbk untuk menghitung kinerja keuangan dan kinerja non-keuangan dalam perspektif Balanced scorecard dan melakukan perbandingan dengan menggunakan analisa komparatif beberapa tolok ukur sebelum dan sesudah penerapan Balanced scorecard. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi Balanced scorecard dapat diterapkan terutama peranannya dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada PT. Metro Realty, Tbk. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu agar perusahaan mempunyai strategi bisnis dan program kerja yang tepat dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dalam industri properti yang ada, sehingga mampu mempertahankan dan mengembangkan usahanya dimasa depan sesuai dengan visi dan misinya.

Dengan menggunakan teknik penelitian tersebut ternyata penerapan Balanced Scorecard melalui empat perspektifnya dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini memberikan indikasi bahwa PT. Metro Realty, Tbk terus berorientasi pada upaya - upaya memperhatikan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan kepercayaan dan kualitas jasa yang di tawarkan yang diikuti dengan adanya dukungan pegawai-pegawai yang produktif dan berkomitmen yang akan mampu menyampaikan produk / jasa secara efisien, konsisten dan tepat waktu, sehingga berdampak terhadap kemampuan organisasi dalam menghasilkan financial return yang memadai.

Akhirnya, dalam usaha penerapan Balanced Scorecard pada usulan-usulan pengukuran, target serta inisiatif strategis yang diberikan dapat menjadi pola umpan balik proses pembelajaran strategi di PT.Metro Realty, Tbk agar upaya peningkatan kinerja perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Kata kunci : Balanced Scorecard (perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan), kinerja perusahaan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA