

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi *Balanced Scorecard* di PT ABM Investama Tbk dan seberapa jauh tingkat kinerja *Balance Scorecard* tersebut berdasarkan persepsi karyawan. Untuk proses pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*, maka digunakan alat bantu kuesioner untuk mengukur perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pelanggan, sementara pengukuran untuk perspektif keuangan dilakukan dengan interview untuk mengetahui standar kriteria pengukuran penilaian keuangan perusahaan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa PT ABM Investama Tbk telah menggunakan dan mengimplementasikan *Balanced Scorecard* sebagai salah satu alat manajemen dalam mencapai strategi – strategi yang dicanangkan perusahaan. PT ABM Investama Tbk telah memformulasikan strategi di level perusahaan induk hingga masing – masing anak perusahaan, selain itu perusahaan juga menggunakan beberapa konsultan untuk membantu dalam konsultasi implementasi strategi dan persiapan sumber daya manusia yang diperlukan. Selanjutnya, pembuatan peta strategi yang diterjemahkan ke *Key Performance Indicator* (KPI) telah dibuat untuk mengukur kinerja yang mendukung strategi perusahaan.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa empat perspektif *Balanced Scorecard* diukur dengan pembobotan berikut : perspektif keuangan (40%), perspektif pelanggan (10%), perspektif proses bisnis internal (30%) serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (20%). Total nilai rata-rata perspektif keuangan adalah 3,57 dari skala 1 – 5, perspektif pelanggan dengan total nilai rata-rata 4.33 dari skala 1 – 5, perspektif proses bisnis internal dengan total nilai rata-rata 3.55 dari skala 1 – 5 serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan total nilai rata-rata 3.55 dari skala 1 – 5. Nilai akhir secara keseluruhan dengan mempertimbangkan total nilai rata-rata dan bobot penilaian adalah 3.7 dari skala 1 – 5 atau cukup memuaskan.

ABSTRACT

The research is aimed to know *Balanced Scorecard* implementation in PT ABM Investama Tbk and to know *Balanced Scorecard* level of performance based on employees perception. To measure performance of learning and development perspective, internal business process perspective and customer perspective is done through questionnaire while for financial perspective, it shall be measured through interview process in order to know the company's standard measurement criteria.

From the research, it is known that PT ABM Investama Tbk is using and implementing *Balanced Scorecard* as one of the management tools in order to achieve company strategic objectives. PT ABM Investama Tbk has formulated their strategies from head quarter level until subsidiaries, besides company also supported by professional consultants related to strategy implementation and human resource preparation. Further, company has made strategic map which is then translated into Key Performance Indicator (KPI) in order to measure performances which allign with company strategies.

Further, it is revealed that four balanced scorecard perspectives are measured with certain weighted as follow: financial perspective (40%), customer perspective (10%), internal business process perspective (30%), learning and development perspective (20%). Total average score of financial perspective fall in 3.57 from 1-5 scale, customer perspective in 4.33 from 1-5 scale, internal business process in 3.55 from 1-5 scale while learning and development perspective in 3.55 from 1-5 scale. The overall score for all perspectives stands by 3.7 from 1-5 scale or interpreted as quite satisfying.

Key words: Performance measurement, *Balanced Scorecard*, *Balanced Scorecard* perspectives

MERCU BUANA