

ABSTRACT

This research aims to analyze the performance measurement system of PT SJI Nusantara using four Balanced Scorecard perspectives; financial, customers, internal business, and learning and growth, with indicators adjusted to company conditions. By using combinations of observation, interview, and survey, this study found that the company has not paid attention on non-financial perspectives, while only focuses on financial perspectives. This study showed that the performances in most perspectives are good except on internal business perspective as there was no innovation. As there is a potential increase in competition and consumer expectations, this study suggested that the company apply Balanced Scorecard approach in simple and practical ways with indicator adjusted to the company condition.

Keywords: Performance measurement, Balanced Scorecard

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sistem pengukuran kinerja PT SJI Nusantara dengan menggunakan empat perspektif Balanced Scorecard; keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, dengan indikator yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan. Dengan menggunakan kombinasi observasi, wawancara, dan survei, penelitian ini menemukan bahwa perusahaan belum memperhatikan perspektif non-keuangan, sedangkan perusahaan hanya fokus pada perspektif keuangan. Studi ini menunjukkan bahwa kinerja di sebagian besar perspektif baik kecuali pada perspektif bisnis internal karena tidak adanya inovasi. Dengan adanya potensi peningkatan persaingan dan ekspektasi konsumen, penelitian ini menyarankan agar perusahaan menerapkan pendekatan Balanced Scorecard secara sederhana dan praktis dengan indikator yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan.

Kata kunci: Pengukuran kinerja, Balanced Scorecard