

INTISARI

Seiring dengan semakin populernya penerapan *balanced scorecard* baik yang ditujukan untuk pengukuran kinerja perusahaan maupun untuk menyusun peta strategi sebuah organisasi, maka dirasa perlu bagi PT. Dialogue Design Graphica untuk menyusun rerangka *balance scorecard*. Dalam hal ini penyusunan *Balanced Scorecard* tidak dimaksudkan untuk mengukur kinerja perusahaan, tetapi sebagai peta strategi. Peta strategi merupakan komponen paling penting dari sistem manajemen *Balanced Scorecard* dan merupakan representasi visual dari hubungan sebab akibat di antara komponen-komponen strategi sebuah organisasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan wawancara dan penyebaran kuesioner. Informan yang digunakan adalah pihak manajemen PT. Dialogue Design Graphica. Data dianalisis secara deskriptif dengan mengacu pada konsep *balance scorecard*.

Hasil penyusunan rerangka *Balanced Scorecard* PT Dialogue Design Graphica menunjukkan bahwa perusahaan menetapkan empat perpesktif sebagai tolok ukur baik dalam pengukuran kinerja maupun untuk strategi perusahaan, yaitu perspektif keuangan, perspektif klien, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Perspektif keuangan menetapkan sasaran strategis meningkatkan pendapatan perusahaan; perspektif klien merumuskan sasaran strategis meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan jumlah kantor baru dan memberikan solusi terintegrasi; perspektif proses bisnis internal memiliki sasaran strategis mengembangkan produk-produk baru, memanfaatkan teknologi yang canggih dan manajemen hubungan; dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki sasaran strategis mengembangkan kreativitas dan keinovatifan pegawai, meningkatkan profesionalisme dan komitmen pegawai dan meningkatkan pengawasan dan budaya patuh pada aturan. Penekanan perspektif *Balanced Scorecard* pada PT Dialogue Design Graphica secara berturut-turut adalah perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 35%, perspektif klien sebesar 30%, perspektif proses bisnis internal sebesar 20% dan perspektif keuangan sebesar 15%.

Sebelum mengimplementasikan *Balanced Scorecard* pihak manajemen harus memperkenalkan rancangan BSC kepada semua karyawan dengan cara membuat pertemuan dengan melibatkan semua karyawan untuk memperkenalkan rancangan BSC yang telah dibuat berikut cara-cara implementasinya. Dalam proses implementasi BSC, perusahaan juga harus menunjuk pegawai khusus yang memiliki pemahaman memadai tentang konsep BSC untuk melakukan evaluasi secara bertahap.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

Along with more and more popular in assembling the Balanced Scorecard, either the purpose in measuring the company performance not to systematize the strategy mapping of an organization, therefore it is necessary for PT. Dialogue Design Graphica to compile the framework of Balanced Scorecard. Within this, composing of Balanced Scorecard not to be intended in measuring the company performance, but more to strategy mapping. Strategy mapping is the most important component from the management system of Balanced Scorecard and form a part of visual representative from cause and effect connection among the strategy components of an organization.

This research is a form of qualitative research, which the data collection done by interviewed and distributed the questioners. The implementation of the information was from PT. Dialogue Design Graphica management. The data analyzed descriptively referred to the concept of Balanced Scorecard.

The result in composing the framework of Balanced Scorecard of PT. Dialogue Design Graphica showed that the company determined four perspectives in measuring, either in measuring the performance or the company strategy, which are the finances perspective, client perspective, internal business process perspective and growth and learning process perspective. The finances perspective determined the strategic objective to gain the company's income; the client perspective formulated the strategic goal in increasing the quality of services, amount of new office and give integrated solution; internal business process perspective having the strategic goal in developing new products, exploiting the sophisticated technology and management relation; and growth and learning process perspective having the strategic goal in broaden the creativity and employee innovation, increase the professionalism and employee commitment and gaining the control and obedient culture for regulations. Emphasizing the Balanced Scorecard to PT. Dialogue Design Graphica in a row was in the amount of 35% for growth and learning process perspective, in the amount 30% for client perspective, 20% for internal business process perspective and 15% for finances perspective.

Before the implementation of Balanced Scorecard, the management has to introduce the BSC planning to all employees with meeting method and involving all the employees to introduce BSC planning that had been made, together with the implementation method. In the BSC implementation process, company also had to referring a special employee that had a satisfied understanding of the concept of BSC to make an evaluation in stages.

Keywords: Balanced Scorecard.