

# Evaluasi penerapan balanced scorecard pada perusahaan pembiayaan PT ABC

Eva Catharine, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=117167&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

PT ABC sebagai perusahaan yang bergerak di industri jasa pembiayaan menghadapi berbagai masalah seperti adanya penurunan permintaan pembiayaan, keterbatasan sumber dana yang murah, dan persaingan yang kurang sehat. Disamping itu lingkungan resiko yang dihadapi perusahaan semakin meningkat, mulai dari resiko kredit, likuiditas, suku bunga, pertukaran mata uang asing, operasi, hingga resiko pemasaran. Untuk menghadapi permasalahan tersebut maka diperlukan suatu sistim yang dapat memandu perusahaan dalam menghadapi kondisi lingkungan dan persaingan yang tinggi. Sistim manajemen tersebut akan membantu manajemen mengevaluasi dan mengukur kinerja perusahaan sehingga dapat diputuskan langkah-langkah untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Konsep manajemen yang sesuai dengan kondisi ini adalah Balanced Scorecard. Balanced Scorecard menyajikan suatu sistem manajemen terintegrasi yang menggabungkan tolak ukur keuangan dan non keuangan, serta secara strategis dapat membantu perusahaan selalu terfokus pada strategi (Strategi Focused Organization). Dimana perancangan Balanced Scorecard ini dilakukan dengan menjabarkan strategi perusahaan ke dalam empat persepektif beserta dengan tolak ukur dan action plan yang perlu dijalankan.

Persepektif yang digunakan adalah Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Dari penelitian diketahui bahwa faktor penting agar perusahaan bukan hanya sekedar mampu untuk survive melainkan juga dapat bertumbuh adalah melalui pemilihan strategi fokus. Untuk mendukung strategi tersebut maka sasaran yang dipilih pada Perspektif Pelanggan adalah melalui pemilihan segmen pasar yang tepat, menambah jangkauan perusahaan terhadap pelanggan baru, dan berupaya meningkatkan retensi pelanggan lama. Pada Perspektif Internal Proses perlu diperbaiki siklus waktu pelayanan PT ABC sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, yang juga didukung dengan suatu sistim pengelolaan resiko.

Keberhasilan dari sasaran untuk memperbaiki siklus waktu tersebut hanya dapat tercapai apabila didukung dengan pengembangan sumber daya manusia dan sistem informasi pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Untuk itu, pada karya akhir ini akan dievaluasi Balanced Scorecard yang telah dirancang oleh PT ABC sehingga dapat disesuaikan dengan Balanced Scorecard yang digagas oleh Kaplan dan Norton. Disamping itu kekurangan yang ditemukan pada peta strategi akan sekaligus diperbaiki sehingga dapat menjelaskan suatu hubungan sebab-akibat yang terjadi diantara ke-empat perspektif Balanced Scorecard.

Ukuran, sasaran, dan inisiatif yang telah dirancang dari masing-masing perspektif akan dievaluasi agar dapat sesuai dengan definisi dari ukuran, sasaran, dan inisiatif dalam konsep Balanced Scorecard yang disusun oleh Kaplan & Norton. Dengan demikian diharapkan dengan penerapan Balanced Scorecard di PT ABC

pada akhirnya memberikan manfaat mendeskripsikan strategi dan sistem manajemen baru, yang mengarahkan setiap bagian organisasi kepada strategi.