

ABSTRAK

Manajemen perusahaan perlu melakukan perubahan terhadap sistem pengendalian mereka agar mampu menghasilkan produk dan jasa yang relevan dengan tuntutan kebutuhan pelanggan yang berubah dengan pesat. Proses pengendalian manajemen akan lebih komprehensif bila menggunakan *balanced scorecard*, karena dapat digunakan sebagai wahana untuk merencanakan kinerja jangka panjang perusahaan, membantu manajemen mengemban dan menjalankan misinya, dan berfungsi untuk mentransformasikan strategi – strategi perusahaan ke dalam pengukuran kinerja yang sesuai dengan sistem manajemen. Dan asas *BSC* sejawa dengan *Corporate Governance* (GCG), yaitu mekanisme bagaimana sumber daya perusahaan dialokasikan menurut aturan “hak” dan “kuasa” tertentu.

Penelitian dengan judul “Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Dan Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balanced Scorecard* Guna Meningkatkan Kinerja Pada PT.(Persero) Angkasa Pura I Juanda Surabaya” ini menggunakan metode kualitatif.

Setiap sistem terdiri dari dua komponen yaitu struktur dan proses. Analisa dilakukan pada proses pengendalian manajemen untuk dua periode yaitu tahun 2002 dan 2003. Dan pada proses penilaian dan evaluasi kinerja dianalisa dengan membandingkan antara penilaian kinerja yang ada berdasarkan peraturan yang berlaku untuk BUMN dan alternatif pengukuran kinerja dengan *balanced scorecard*.

Berdasarkan analisa, proses pengendalian manajemen perusahaan sudah memadai, sesuai dengan sistem pengendalian manajemen yang ada. Hanya saja pada proses penilaian kinerja yang ada kurang komprehensif, sehingga perlu dilakukan pengukuran kinerja berdasarkan *balanced scorecard*. Hasil analisa dengan *BSC* tidak menunjukkan hubungan sebab akibat antara satu perspektif dengan perspektif lainnya dari keempat perspektif *BSC* sehingga tidak memberikan hasil yang positif bagi manajemen, karena tidak saling dukung-mendukung atau berkaitan satu sama lain.

Dengan demikian penulis dapat memberikan masukan pada perusahaan bahwa perlunya dilakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh dan seimbang melalui *balanced scorecard*. Dan diharapkan penerapan *balanced scorecard* ini tidak hanya untuk mengukur kinerjanya saja tetapi juga digunakan dalam menyusun program dan anggaran perusahaan sehingga dapat lebih komprehensif.

Kata Kunci : Struktur Sistem Pengendalian Manajemen, Proses Sistem Pengendalian Manajemen, Perencanaan Strategis, Penyusunan Anggaran, Pelaksanaan dan Evaluasi Kinerja, Aspek Keuangan, Aspek Administrasi, Aspek Operasional, *Balanced Scorecard*, Pertumbuhan Pendapatan, Produktivitas, Profitabilitas, Kepuasan Pelanggan, Pertumbuhan Arus Lalu Lintas, Pembelajaran dan Pertumbuhan.