

## ABSTRAK

Untuk mengukur kinerja suatu perusahaan diperlukan alat pengukuran yang tepat agar perusahaan tersebut mampu bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis yang cukup kompetitif saat ini. Dalam *Balanced Scorecard* terdapat empat perspektif, yaitu : perspektif keuangan (*financial*), perspektif pelanggan (*customer*), perspektif bisnis internal (*internal business proses*), serta pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*). Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penterjemahan strategi dengan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja pada RS. Reksa Waluya Mojokerto.

Alternatif dan metode pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*. Dimana langkah awal yang dilakukan adalah menganalisis visi, misi serta strategi perusahaan. Lalu menterjemahkan strategi yang ada ke dalam sistem pengukuran yang sesuai. Setelah itu dilakukan perancangan dan pengukuran kinerja untuk masing-masing perspektif yang ada lalu melakukan evaluasi atas hasil yang diperoleh. Berdasarkan hasil interpretasi dan analisa yang dilakukan akan ditarik simpulan. Selanjutnya akan diberikan saran-saran yang relevan bagi pihak perusahaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam usaha mencapai misi yang akan mendukung pencapaian visi, RS. Reksa Waluya memiliki strategi yang tepat yaitu *Differentiation Strategy* yang akan menjadikan RS berbeda karena keunggulannya. Hal ini dapat dicapai dengan cara meningkatkan semangat dan tanggung jawab karyawan bersamaan dengan meningkatnya loyalitas karyawan sehingga dapat mendukung pencapaian tingkat efisiensi tempat tidur dan pertumbuhan tingkat hunian. Strategi yang diterapkan oleh pihak manajemen RS. Reksa Waluya diterjemahkan ke dalam beberapa CSFs pada empat perspektif *Balance Scorecard* yaitu Perspektif finansial diantaranya *Return On Equity* (ROE), *Total Asset Turn Over* (TATO), *Profit Margin On Sales* (PMoS) dan *Debt Ratio* (DR) ; Perspektif pelanggan diantaranya *Number of Complain* (NC) dan *Number of New Customer* (NNC) ; Perspektif proses bisnis internal diantaranya *Bed Occupancy Ratio* (BOR), *Bed Turn Over* (BTO), *Turn Over Interval* (TOI) dan *Average Length of Stay* (ALOS) ; Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diantaranya *Employee Training* (ETr), *Employee Turn Over* (ET) dan *Absenteism* (A)

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, perspektif finansial, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan