

ABSTRAKSI

Sistem penilaian kinerja yang dibutuhkan oleh perusahaan pada masa kini adalah suatu sistem yang dapat menilai kinerja dari seluruh komponen kunci yang terdapat dalam perusahaan. Sistem tersebut harus mampu mengidentifikasi keadaan dan kedudukan perusahaan sesuai dengan bidang usahanya, sehingga berdasarkan informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja secara menyeluruh tersebut diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam menentukan langkah-langkah strategis untuk dapat mengantisipasi dan mencari alternatif pilihan di dalam menghadapi perkembangan terkini.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk dapat membantu sebagai alat tolok ukur kinerja manajemen perusahaan adalah konsep *Balanced Scorecard*. Dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP VIII Surabaya, maka pihak manajemen diharapkan mampu melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh baik dari segi keuangan maupun non keuangan di dalam empat perspektif (keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan). Sebagai alat pengendalian peta strategi dalam *Balanced Scorecard*, dapat dilakukan identifikasi *critical success factors* (CSFs) yang akan menunjukkan keunggulan kompetitif perusahaan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus untuk menjawab *research question*. Data-data yang digunakan merupakan data primer berupa survey dengan pihak-pihak terkait dan data sekunder berupa informasi mengenai data intern perusahaan berdasarkan literatur yang tersedia. Kemudian dilakukan pengolahan data yang diperoleh dan membandingkannya dengan landasan teori yang ada, sehingga dapat dihasilkan penerjemahan *Balanced Scorecard* sebagai kerangka kerja yang sesuai dengan keadaan yang ada.

Selama ini pihak perusahaan telah mempunyai tolok ukur operasional terhadap aktivitas kinerjanya, namun pihak perusahaan belum mengimplementasikan laporan manajemen perusahaan secara menyeluruh. Sehingga selama ini PT. Kereta Api hanya melakukan pengukuran kinerja secara terpisah dan tidak menjelaskan keterkaitan adanya hubungan sebab akibat yang dapat mempengaruhi informasi dari tiap-tiap divisi yang dihasilkan. Dengan demikian, PT. Kereta Api sebaiknya menggunakan *Balanced Scorecard* dalam membantu pihak manajemen untuk mengendalikan tolok ukur operasional yang dapat menghasilkan informasi output secara menyeluruh berdasarkan empat perspektif yang penting.