

ABSTRAK

Perusahaan yang baik harus memiliki suatu pengukuran kinerja. Hasil dari pengukuran kinerja tersebut akan digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian – penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

Sebelum tahun 1990 an, eksekutif hanya mengukur kinerja perusahaan mereka dari perspektif keuangan (*financial measures*). Sebagai akibatnya, fokus perhatian dan usaha eksekutif lebih dicurahkan untuk mewujudkan kinerja keuangan, sehingga terdapat kecenderungan eksekutif untuk mengabaikan kinerja non keuangan, seperti kepuasan *customers*, produktivitas dan *cost-effectiveness process* yang digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa, serta keberdayaan dan komitmen karyawan dalam menghasilkan produk dan jasa bagi kepuasan *customers*. Pengukuran kinerja perusahaan yang terpadu menggunakan kerangka Balanced Scorecard. Balanced Scorecard adalah sistem manajemen dan pengukuran kinerja perusahaan yang menjabarkan misi, visi maupun strategi perusahaan kedalam suatu kerangka kerja yang seimbang atau “*balanced*” yang terdiri dari empat perspektif, yaitu terdiri dari perspektif keuangan (*financial perspective*), perspektif pelanggan (*customer perspective*), perspektif proses bisnis internal (*internal business process perspective*), dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*). Keuntungan yang akan didapatkan suatu perusahaan atas pendekatan *Balanced Scorecard* ini adalah suatu posisi strategis untuk bersaing.

Tujuan dari penelitian yang ini adalah untuk mengetahui peranan Balanced Scorecard sebagai alat dalam menetapkan posisi bersaing strategis pada perusahaan penerbangan di Jakarta. Penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Teknik analisis dilakukan melalui pengumpulan data, menganalisis data yang telah dikumpulkan, merancang Balanced Scorecard, serta menarik kesimpulan dan saran.

Hasil penelitian menunjukkan pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan oleh PT.X adalah hanya mengukur dari sisi keuangannya saja, sedangkan kinerja non keuangannya belum pernah di ukur. Kinerja keuangan PT.X diukur dengan menggunakan laporan keuangan (neraca, laba / rugi, serta laporan laba ditahan dengan melihat peningkatan atau penurunan pendapatan, biaya, serta laba perusahaan) dan laporan produksi angkutan udara sesuai dengan keputusan menteri perhubungan yang terdapat dalam KM 11 tahun 2001.

Saran yang diberikan oleh penulis adalah sebaiknya PT.X mengukur kinerjanya dengan memperhatikan aspek non keuangan juga, yaitu melalui penggunaan Balanced Scorecard, sehingga suatu posisi bersaing strategis akan dimiliki.