

EVALUASI PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PADA GARUDA INDONESIA TRAINING CENTER

ABSTRAK

Garuda Indonesia Training Center (GITC) adalah sebuah unit bisnis dari PT. Garuda Indonesia Airlines yang bergerak dalam bidang jasa pelatihan. Pelatihan yang disediakan adalah jenis pelatihan dasar penerbangan dan juga pelatihan yang menggunakan simulator. Tujuan awal pendirian unit bisnis ini adalah untuk memenuhi kebutuhan internal PT. Garuda Indonesia Airlines.

Penelitian ini dilakukan pada organisasi jasa pelatihan yaitu Garuda Indonesia Training Center. Untuk dapat memenuhi visi dan misinya, dilakukan pengukuran kinerja agar dapat diketahui pencapaiannya. Pengukuran kinerja yang digunakan Garuda Indonesia Training Center adalah dengan menggunakan ukuran kinerja keuangan dan ukuran kinerja non keuangan berdasarkan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan *Balanced Scorecard* di Garuda Indonesia Training Center dalam menilai kinerjanya. Penelitian dilakukan berdasarkan hasil kinerja tahun 2006 dan 2007.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *Balanced Scorecard* untuk perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan dan pembelajaran telah dilaksanakan dengan cukup baik. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat hubungan sebab akibat dalam setiap perspektif *Balanced Scorecard*, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum penggunaan *Balanced Scorecard* dalam mengukur kinerja Garuda Indonesia Training Center telah berjalan dengan cukup baik dan mampu mendorong pertumbuhan kinerjanya meskipun masih ada beberapa target yang belum dapat terpenuhi.