

ABSTRAKSI

BALANCED SCORECARD SEBAGAI SUATU ALAT DALAM MENTERJEMAHKAN STRATEGI PERUSAHAAN (Studi Kasus pada PT. Tirta Dharma-PDAM Kota Malang)

Pada era globalisasi dan informasi dimana persaingan bisnis semakin kompetitif, mengerahkan dan mengarahkan sumber daya untuk mencapai visi perusahaan melalui penerapan strategi yang ditetapkan merupakan tanggung jawab yang harus dipikul oleh seluruh bagian perusahaan. Untuk mengetahui apakah implementasi strategi telah sejalan dengan tujuan perusahaan, diperlukan alat untuk menterjemahkan implementasi strategi serta mengukur pencapaian kinerja perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan jenis studi kasus, serta menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan membandingkan antara teori dan kenyataan di lapangan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan *Balanced Scorecard* dan keempat perspektifnya sebagai alat penterjemah strategi perusahaan.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu bahwa perhitungan rasio menunjukkan bahwa srategi perusahaan telah diimplementasikan dengan baik dari sisi perspektif keuangan, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sedangkan strategi untuk perspektif pelanggan dan proses/bisnis internal memerlukan perbaikan secara intensif.

ABSTRACT

BALANCED SCORECARD AS THE TOOLS OF STRATEGY IMPELEMENTATION (Case Study at PT. Tirta Dharma-PDAM Kota Malang)

In order to face the tight competitiveness as the impact of globalization and information era, organizing and exploiting all existing resources to achieve company's vision needs the accuracy of strategy determination and implementation which should be the responsibilities of all employees.

This research was performed by adopting descriptive research theory which is accommodating case study method under qualitative research approach to know the real function of Balanced Scorecard in interpreting company's strategy.

The conclusion of this research is resulting that company need the progressive improvement to interpret the strategy of financial and learning and growth perspectives. Meanwhile the strategy of customer and internal business/processing had shown the sufficient achievement.

