ABSTRAKSI

Proses globalisasi yang melanda hampir semua Negara, termasuk Indonesia dimulai dengan perdagangan bebas ASEAN (AFTA) dilanjutkan dengan perdagangan bebas Asia Pasifik (APEC). Salah satu ciri yang paling menonjol dalam era pasar bebas adalah barang dan atau jasa yang ditawarkan dapat berasal dari mana saja tanpa mengenal hambatan yang berarti pada pasar itu.

Perusahaan sebagai institusi pencipta kekayaan, dituntut mendesain produk dan atau jasa yang pas dengan *customer*, memproduksi dan memasarkannya secara *cost effective*. Agar efektif, ketiga kegiatan tersebut harus direncanakan dengan baik. Sistem pengendalian manajemen menyediakan struktur yang memungkinkan proses perencanaan dan implementasi rencana dapat dijalankan, salah satu komponennya adalah sistem penghargaan. Untuk menghadapi bisnis global, diperlukan sistem penghargaan personel yang sekompleks lingkungan bisnis tersebut. Balanced Scorecard merupakan metode penilaian kinerja yang menyeimbangkan ukuran keuangan dan nonkeuangan. Karakteristik yang dimilikinya seperti komprehensif, dan koheren menjadikan penerapan penilaian kinerja dengan metode tersebut sesuai dengan lingkungan bisnis global.

Banyak informasi-informasi yang terdapat dalam penilaian kinerja dengan balanced scorecard yang di butuhkan dan membantu PGN dalam mengambil keputusan untuk mencapai keberhasilan usahanya. Dari penilaian kinerja dengan balanced scorecard telah menunjukkan belum terjadi efisiensi pada pos biaya. Pengelolahan biaya yang tidak efisien mengakibatkan pendapatan tidak sesuai target, pelanggan belum memperoleh kepuasan dengan meningkatnya keluhan sehingga target pelanggan tidak terpenuhi yang juga mempengaruhi perolehan pendapatan. Akhirnya rencana peningkatan keuangan yang diinginkan belum terpenuhi.