

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan dunia ekonomi dan bisnis yang semakin pesat, perusahaan dituntut untuk mampu menghadapi persaingan agar dapat terus bertahan. Ini berarti perusahaan harus memiliki strategi yang baik dan perencanaan yang matang untuk meraih tujuannya. Kesiapan dan kemauan perusahaan untuk mengikuti perkembangan dunia usaha akan membuat perusahaan mampu menghadapi persaingan. Perkembangan ini harus diikuti pula dengan perkembangan manajemen, sebab manajemen yang baik akan membantu perusahaan meraih tujuannya. Untuk itu, diperlukan sistem pengendalian manajemen yang akan mengendalikan bagaimana seharusnya suatu aktivitas dalam organisasi berlangsung agar sesuai rencana dan tujuannya. Penerapan sistem pengendalian manajemen dalam sebuah perusahaan sangatlah penting karena sistem ini akan mempengaruhi perilaku manusia, dimana tujuannya adalah untuk mencapai keselarasan tujuan dengan cara memadukan masing-masing kepentingan personal selaras dengan kepentingan perusahaan.

Balance scorecard sebagai alat untuk mengukur kinerja dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan, seperti misalnya kualitas dan kepuasan pelanggan. Masalah "lapse rate" yang diibaratkan seperti ember yang bocor, menjadi masalah yang harus diselesaikan dalam perusahaan. Sebab masalah ini dapat mempengaruhi kinerja dalam perusahaan.

Faktanya penelitian ini membuktikan bahwa hubungan sistem pengendalian manajemen dengan penggunaan *balance scorecard* sangat membantu untuk mencapai keselarasan tujuan dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kata kunci : Sistem Pengendalian Manajemen, *Balance Scorecard*, Lapse rate.