

Implementasi Metode *Balanced Scorecard* dalam Kinerja Perusahaan pada PT. Sanbe Farma Cabang Ponorogo-Pacitan

Oleh:
Sri Pujirahayu
5160111006

Tujuan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui pengukuran kinerja PT. Sanbe Farma Cabang Ponorogo-Pacitan berdasarkan metode *Balanced Scorecard*. Penilaian kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard* dapat dirumuskan pada empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif keuangan akan menilai sasaran keuangan yang perlu dicapai organisasi dalam mewujudkan visinya. Tolak ukur yang digunakan pada perspektif keuangan yaitu pertumbuhan pendapatan, pertumbuhan laba dan *Operating Ratio*. Perspektif pelanggan memberikan gambaran segmen pasar yang dituju serta tuntutan kebutuhan mereka dalam mencapai sasaran keuangan tertentu. Tolak ukur yang digunakan pada perspektif pelanggan yaitu pertumbuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Perspektif proses bisnis internal memberikan gambaran proses yang harus dibangun untuk melayani pelanggan dan untuk mencapai sasaran keuangan tertentu. Tolak ukur yang digunakan pada perspektif proses bisnis internal yaitu proses bisnis inovasi dan proses operasi. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan pemacu untuk membangun kompetensi personel, prasarana sistem informasi dan suasana lingkungan kerja yang diperlukan untuk mewujudkan sasaran keuangan, pelanggan, serta proses bisnis internal. Tolak ukur yang digunakan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu kemampuan karyawan, kemampuan sistem informasi dan pemberdayaan dan keselarasan karyawan. Hasil dari pengukuran kinerja adalah mencapai atau melebihi target yang telah ditentukan perusahaan.

Kata Kunci: Penilaian kinerja, *Balanced Scorecard*, keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan

***Implementation of Balanced Scorecard Method in Firm Performance
on PT. Sanbe Farma Branch of Ponorogo – Pacitan***

Sri Pujirahayu
5160111006

The purpose of this final report is to determine the performance measurement of PT. Sanbe Farma Ponorogo-Pacitan Branch based on the Balanced Scorecard method. Performance appraisal using the Balanced Scorecard method can be formulated on four perspectives, namely: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. The financial perspective will assess the financial goals that the organization needs to achieve in realizing its vision. The benchmarks used in a financial perspective are revenue growth, profit growth and Operating Ratio. The customer perspective provides an overview of the target market segments and the demands of their needs in achieving certain financial goals. The benchmarks used in the customer perspective are customer growth and customer satisfaction. The internal business process perspective provides an overview of the processes that must be built to serve customers and to achieve certain financial goals. The benchmarks used in the perspective of internal business processes are the innovation business process and the operation process. The learning and growth perspective is an impetus for building personnel competencies, information system infrastructure and a work environment necessary to realize financial, customer, and internal business process goals. The benchmarks used in the learning and growth perspective are employee ability, information system capability and employee empowerment and alignment. The result of performance measurement is to achieve or exceed the targets that have been determined by the company.

Keywords: Performance assessment, Balanced Scorecard, Finances, Costumer, Internal Bussines Process, learning and growth