

ABSTRAK

IMPLEMENTASI BALANCED SCORECARD SEBAGAI PENILAIAN KINERJA Studi Kasus pada PT. Wahana Aviasi Empat Saka (WAVES)

**YASINTA ADONARA EKO
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2002**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi kinerja PT. Wahana Aviasi Empat Saka (WAVES). Kinerja PT. WAVES akan diukur dengan menggunakan metode pengukuran *balanced scorecard*.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus pada PT. WAVES. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, wawancara, dan kuesioner yang ditujukan kepada para manajer, karyawan dan *customer* PT. WAVES. Teknik analisis data yang digunakan dengan *net profit margin*, *return on investment*, *return on equity*, dan *multiattribute attitude metode*.

Hasil analisis data tersebut adalah sebagai berikut: 1) Perspektif Finansial perusahaan dapat dikatakan kurang begitu baik. Hal ini dapat disebabkan karena nilai persentase *net profit margin* yang cukup tinggi menandakan bahwa setiap rupiah penjualan yang terserap dalam biaya tinggi, sehingga yang terjadi untuk laba kecil. Sedangkan meningkatnya *return on investment* selama tiga tahun belum dapat dikatakan baik, karena perbandingan antara total aktiva yang digunakan perusahaan dengan laba yang diperoleh tidak seimbang, hal ini berarti kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba dapat dikatakan rendah. *Return on equity* pada tahun 2000 mengalami penurunan karena peningkatan dalam modal sendiri tidak sebanding dengan peningkatan laba yang diperoleh perusahaan. 2) Perspektif *Customer* perusahaan dapat dikatakan kurang baik, karena dari ke lima ukuran yang ada dalam *balanced scorecard* seperti pangsa pasar, akuisisi *customer*, retensi *customer*, profitabilitas *customer*, dan kepuasan *customer*, hanya kepuasan *customer* saja yang baik. 3) Perspektif Proses Bisnis Internal perusahaan adalah baik, karena perusahaan mampu melakukan tiga proses yang ada dalam *balanced scorecard* seperti: proses inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual. 4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan perusahaan adalah baik, karena sikap karyawan terhadap atribut komunikasi, penghargaan, dan dukungan pada perusahaan menunjukkan skala sangat memuaskan. Begitu pula dengan kapabilitas karyawan, kapabilitas sistem informasi, serta motivasi, pemberdayaan dan keselarasan yang ditujukan kepada manajer terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan menunjukkan hasil yang positif.

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF BALANCED SCORECARD AS PERFORMANCE EVALUATION A Case Study at PT. Wahana Aviasi Empat Saka (WAVES)

**YASINTA ADONARA EKO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2002**

The aim of this research was to find out the performance condition of PT. Wahana Aviasi Empat Saka (WAVES). The balanced scorecard measurement method was used to measure the performance of PT. WAVES.

The research was a study case at PT. WAVES. The technique of data gathering were by doing documentation, interview, and distributing questionnaire to the managers, the employees, and the customers of PT. WAVES. The techniques of data analysis were Net Profit Margin, Return On Investment, Return On Equity, and Multiattribute Attitude Models.

The result of the analysis of data were: 1) The finance perspective of the company was less good, because ratio presentace of Net Profit Margin was high enough. Such ratio denoted that the net sales in cost was high so that the profit was low. Meanwhile, the increasing of Return On Investment in the last 3 years was not so good, because the comparison of total assets with profit was not equal. It meant that the company ability to produce profit was low. Return On Equity in 2002 was decreasing because the capital increasing was not equal to the profit increasing. 2) The customer perspective of the company was less good. It is obviously seen from the five measurement of balanced scorecard such as market share, customer acquisition, customer retention, customer profitability, and customer satisfaction. Among such forms of balanced scorecard measurement, only the last one was good. 3) The internal bussines process perspective of the company was good, because the company was able to do three processes in balanced scorecard, such as innovation process, operation process, and postrable service process. 4) The growth and the learning perspective of the company was good, because the employees's attitudes on the attributes of the communication, the reward, and the support to the company was satisfying. The employees capability, the information system and motivation, empowerment and aligment pointed to the manager toward performance company also indicated positive result.