

ABSTRACT

This research was done in insurance company of PT Dritama Brokerindo, East Jakarta, by using Balanced Scorecard method, with four perspectives which measured, which are the finance perspective (financial statement), customer perspective (quizioner), perspective process internal business (quizioner) and in growth, and study perspective (quizioner). With total employees 18 employees people, serving company customer about almost 1500. Research method which used is descriptive method with research type is case study. data analyse Technique which used is using primary data processing, like : field study, interview, quizioner and also secondary data with data collecting from company which is in the form of financial statement year 2005 - 2008. Research result that, performance PT Dritama Brokerindo which during the time measured traditionally, the management not get clear information, and measured about non finansial aspect of company. Triedly apply system of performance measurement with Balanced Scorecard, got the comprehensive and more complete result about condition of company which in fact. Pursuant to result of research from entirety aspect, obtained a total score 110, or value three which shown Good Enough criterion.

Keywords: *Balanced Scorecard, alternative performance, traditional performance, perspective*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di perusahaan asuransi PT Dritama Brokerindo, Jakarta Timur, dengan menggunakan metode Balanced ScoreCard, dengan empat perspektif yang diukur, yaitu perspektif keuangan (laporan keuangan), perspektif pelanggan (kuesioner), perspektif proses bisnis internal (kuesioner) dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (kuesioner). Dengan jumlah karyawan tetap 18 orang karyawan, melayani pelanggan perusahaan sekitar hampir 1500. Metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif dengan jenis penelitiannya studi kasus. Teknik analisa data yang digunakan menggunakan pengolahan data primer seperti studi lapangan, wawancara, kuesioner dan juga data sekunder dengan pengumpulan data dari perusahaan yang berupa laporan keuangan tahun 2005 – 2008. Hasil penelitian bahwa, kinerja PT Dritama Brokerindo yang selama ini diukur secara tradisional, manajemen tidak memperoleh informasi yang jelas dan terukur tentang aspek-aspek non finansial perusahaan. Dengan mencoba menerapkan sistem pengukuran kinerja dengan Balanced ScoreCard, didapat hasil yang lebih lengkap dan komprehensif tentang kondisi perusahaan yang sebenarnya. Berdasarkan hasil penelitian dari keseluruhan aspek, diperoleh skor total 110, atau nilai tiga yang menunjukkan kriteria Cukup Baik.

Kata kunci: *Balanced ScoreCard, kinerja alternatif, kinerja tradisional, perspektif*