

ABSTRAK

Konsep *Balanced Scorecard* ini dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja finansial dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era *competitiveness* dan efektivitas organisasi. Konsep ini memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu.

Penelitian ini merupakan penerapan *Balanced Scorecard* pada LBB “X” di Surabaya yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja perusahaan dan mengembangkan strategi dari 4 (empat) perspektif, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada LBB “X”. Dari penerapan *balanced scorecard*, LBB “X” bisa mengetahui kelebihan dan kelemahan yang ada di dalam perusahaan serta dari luar perusahaan. Dengan perusahaan mengetahui kelemahannya, perusahaan bisa mengembangkan strategi untuk mengatasi kelemahannya dan mencapai keunggulan bersaing sehingga bisa menjadi kekuatan, dan mencapai tujuan perusahaan yaitu untuk meningkatkan laba.

Hasil penelitian dari empat perspektif yang dilakukan penilaian, LBB “X” hanya dua yang memenuhi target yang telah ditetapkan yaitu pada perspektif finansial dan perspektif bisnis internal. Pada tahun 2008, EVA pada LBB “X” sebesar Rp. 70.292.000. Kinerja keuangan pada tahun tersebut masih dapat dikatakan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa $EVA > 0$ yang berarti terjadi proses nilai tambah perusahaan, maka kinerja perusahaan dikatakan baik. Dan untuk perspektif bisnis internal, pada target *yield rate* LBB “X” telah memenuhi yaitu sebesar 90% dan LBB “X” mencapai 94%. Sedangkan untuk kedua perspektif yang lainnya masih belum memenuhi target yang ditetapkan. Untuk perspektif pelanggan, pada target *customer acquisition* belum memenuhi yang ditetapkan oleh LBB “X” adalah sebesar >Rp 125.000. dan hasil yang diperoleh pada tahun 2008 adalah sebesar Rp. 104.443. Untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pada target *employee turnover* belum memenuhi yang ditetapkan oleh LBB “X”i adalah sebesar < 10% dan hasil yang diperoleh pada tahun 2008 adalah sebesar 14%. Untuk itu pihak perusahaan perlu melakukan penilaian dengan menggunakan *balanced scorecard*, sehingga LBB “X” dapat menjalankan aktivitas usahanya secara berimbang dari empat perspektif. Dengan adanya penerapan *balanced scorecard* maka diterapkan strategi keunggulan bersaing yaitu strategi fokus diferensiasi, dimana LBB “X” mefokuskan pelanggan pada segmen menengah ke atas dengan diferensiasi yaitu konsep “One Stop Study” untuk mencapai keunggulan bersaing.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Kinerja, dan Strategi Keunggulan

Bersaing.