ABSTRAK

Di era globalisasi ini banyak kriteria penilaian terhadap kinerja perusahaan, dimana penilaian terhadap kinerja tidak hanya dilihat dari faktor keuangan, tetapi faktor non keuangan juga diperhitungkan, karena penilaian kinerja keuangan dinilai belum cukup untuk mendongkrak kinerja perusahaan. Untuk itu *balanced scorecard* adalah media yang tepat, karena *balanced scorecard* memungkinkan manajemen untuk dapat menjalankan usahanya dari empat perspektif penting yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, persperktif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *balanced scorecard* dalam menilai kinerja non keuangan. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana dalam menilai kinerja Universitas "X".

Dalam pengukuran *balanced scorecard* penelitian ini, penulis membahas perspektif non keuangan yaitu perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dalam perspektif pelanggan penilaian dilakukan terhadap *customer retention, customer acquisition, dan number of customer complain.* Pada perspektif bisnis internal penilaian dilakukan terhadap waktu penyelesaian order tepat waktu, dan *yield rate*. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran penilaian dilakukan terhadap *employee training, employee turn over*, dan *absenteeism.*

Hasil penelitian dengan menggunakan *balanced scorecard* menunjukan bahwa Universitas "X" belum mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Dari tiga perspektif yang dilakukan penilaian, hanya beberapa dimensi dimana Universitas "X" dapat memenuhi target yang telah ditetapkan. Untuk itu pihak Universitas perlu melakukan penilaian dengan menggunakan *Balanced Scorecard.* Dengan begitu Universitas "X" dapat menjalankan aktivitas usahanya secara berimbang dari empat perspektif penting yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, persperktif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Karena kinerja non keuangan dinilai cukup penting untuk menunjang kinerja keuangan.

Kata Kunci: ***Balanced Scorecard***