

ABSTRAK

PT Langgeng Jaya Plastindo merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang daur ulang yang mengolah botol plastik bekas menjadi serpihan-serpihan botol. Selama ini PT Langgeng Jaya Plastindo menerapkan pengukuran kinerja hanya berdasarkan pada pengukuran finansial saja, yaitu pada besar keuntungan yang didapat dan berapa banyak yang diproduksi. Untuk bersaing secara global pengukuran kinerja dari aspek finansial tidak cukup dikarenakan persaingan yang ada membuat perusahaan harus dapat mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu perusahaan ingin melakukan pengukuran kinerja dari beberapa aspek yang mencakup kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Metode yang dipakai adalah metode *Balanced Scorecard* yang mengukur kinerja perusahaan dari 4 perspektif yaitu *financial perspective*, *customer perspective*, *internal business perspective*, dan *learning and growth perspective*. *Balanced Scorecard* adalah metode yang mengukur kinerja perusahaan dengan menterjemahkan visi, misi dan strategi perusahaan dan memberikan kerangka strategi pengukuran. Metode pembobotan yang dipakai adalah *pairwise comparison AHP* karena metode ini menilai kepentingan-kepentingan dalam indikator yang saling terkait sehingga dapat menentukan tingkat kepentingan dalam indikator-indikator yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Metode pengukuran kinerja ini dilakukan pada PT Langgeng Jaya Plastindo selama tahun 2011 dan menggunakan data keuangan tahun 2009, 2010, dan 2011. Pengukuran dilakukan pada 4 *perspective* dan terbagi ke dalam 15 *Key Performance Indikator* (KPI). *Dashboard* merupakan suatu alat visual yang untuk menampilkan kinerja perusahaan pada setiap *perspective*. Perancangan *Performance Dashboard* bertujuan untuk mempermudah perusahaan dalam membaca hasil pengukuran kinerja perusahaan. KPI yang masuk dalam *Dashboard* yaitu *Sales Growth Ratio*, *Net Income Growth*, *Retention Customer*, *Komplain Customer*, *Retention Supplier*, *Capacity Utilization*, *Employee Productivity*, Karyawan Kerja ≥ 2 tahun, dan *Employee Turnover*.

Pengukuran kinerja perusahaan dilakukan dengan membandingkan dengan target yang diinginkan perusahaan. Hasil pengukuran kinerja perusahaan banyak yang mendekati target yang telah ditetapkan tetapi ada beberapa KPI yang masih jauh dari target. KPI yang jauh dari target yaitu *Capacity Utilization*, *Employee Productivity*, dan *Komplain Customer*. Evaluasi pengukuran kinerja dengan menggunakan bobot dikalikan dengan pencapaian target tiap KPI sehingga didapat nilai pada *financial perspective* sebesar 88,76%, *customer perspective* sebesar 84,83%, *internal business process perspective* sebesar 75,64%, dan *learning and growth perspective* sebesar 76,64%. Jadi total kinerja perusahaan secara keseluruhan sebesar 81,97%. Oleh karena itu kinerja keseluruhan perusahaan dianggap sudah cukup baik dan diharapkan memperhatikan 3 KPI yang jauh dari target.

Usulan inisiatif peningkatan kinerja dilakukan dengan melihat KPI yang masih belum mencapai target dan juga dilakukan perhitungan pencapaian target. KPI yang bermasalah yaitu *Capacity Utilization*, *Employee Productivity*, dan *Komplain Customer*. KPI yang bermasalah dilakukan analisa dengan menggunakan diagram *Ishikawa*. Dari hasil analisa, diberikan usulan-usulan perbaikan perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja di masa mendatang seperti membuat *checklist* perawatan mesin, pemeriksaan mesin tiap hari sebelum pemakaian, mempersiapkan air sebelum waktu penggantian air, *quality control* menentukan pemakaian air berapa kali, menambahkan tugas *quality control* dalam pengecekan proses sortir, menambahkan tugas *sales manager* dalam menerima *komplain customer*, penjualan lebih fokus *customer* lokal jika terjadi krisis Eropa, dan pemberian reward untuk karyawan terbaik setiap departemen.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, *pairwise comparison AHP*, *Performance Dashboard*, Diagram *Ishikawa*