

## ABSTRAK

PT. S adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri tekstil, yang melayani pelanggan dari dalam maupun luar negeri. Selama ini pengukuran kinerja yang digunakan perusahaan masih terbatas pada pengukuran finansial saja dengan tolok ukur rasio-rasio keuangan. Dengan keadaan ekonomi yang kuang stabil pada saat ini dan ditambahnya munculnya perusahaan-perusahaan pesaing, rasio keuangan sebagai tolok ukur kinerja tidak mampu lagi menggambarkan titik-titik strategis perusahaan dalam kondisi menuju keunggulan bersaing. Oleh karena itu PT. S perlu menentukan pengukuran kinerja yang dapat mencakup seluruh aspek perusahaan.

Pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* dapat memenuhi kebutuhan perusahaan. BSC menyajikan serangkaian pengukuran kinerja perusahaan dari empat sudut pandang, yaitu *financial perspective*, *customer perspective*, *internal business process perspective* dan *learning and growth perspective*. Guna penyusunan BSC dibutuhkan informasi mengenai misi, visi dan strategi perusahaan. Selanjutnya menghubungkan visi dengan strategi dan strategi tersebut dihubungkan dengan pengukuran-pengukuran *critical success factors* dari empat perspektif dalam BSC. Pada tiap perspektif tersebut ditentukan tujuan, target dan tolok ukur yang menjadi dasar pengukuran kinerja perusahaan.

Pada perspektif keuangan, tolok ukur yang digunakan *return on equity*, *inventory turnover*, *current ratio*, *profit margin on sales*, *sales growth ratio*, *debt ratio* dan *total asset turnover*. Pada perspektif pelanggan, tolok ukur yang digunakan adalah *number of new customer*, *customer retention* dan *sales retur*. Pada proses bisnis internal, tolok ukur yang digunakan adalah *yield rate*, *machine breakdown* dan *keterlambatan karyawan*. Pada perspektif belajar dan bertumbuh, tolok ukur yang digunakan adalah *employee turnover*, *employee training*, *absenteeism* dan mutasi karyawan. Dari hasil pengukuran kinerja dengan menggunakan ABSC, diketahui kinerja keseluruhan PT. S pada tahun 2000 dan 2001 menunjukkan hasil cukup dengan nilai 1,778 dan 1,817. Perbandingan kinerja antara tahun 2000 dan tahun 2001 ditinjau dari empat perspektif adalah kinerja *financial perspetive* tahun 2000 kurang bagus dengan nilai 1,336 dan tahun 2001 meningkat menjadi 1,462 tetapi tetap kurang bagus, kinerja *cutomer perspective* tahun 2000 dan 2001 kurang bagus serta mengalami sedikit penurunan, yaitu sebesar 1,678 dan turun menjadi 1,654, kinerja *internal business process perspective* tahun 2000 dan 2001 baik dengan nilai 2,188 dan tahun 2001 juga baik bahkan mengalami peningkatan nilai menjadi 2,212, kinerja *learning and growth perspective* tahun 2000 dan 2001 baik dengan nilai yang sama yaitu sebesar 2,46.