

# Integrasi Balanced Scorecard, Singapore Quality Award dan Pembobotan SMART: Studi Kasus pada P.T. Sinar Baru Stone, Ende, Indonesia

Eric Wibisono, Lisa Mardiono, Fenny Nikolay  
Jurusan Teknik Industri, Universitas Surabaya  
Raya Kalirungkut, Surabaya 60293, Indonesia  
E-mail: [ewibisono@ubaya.ac.id](mailto:ewibisono@ubaya.ac.id)

## Abstrak

*Paper ini membahas pengukuran kinerja menggunakan model integrasi Balanced Scorecard (BSC) dan Singapore Quality Award (SQA). Integrasi kedua model dimaksudkan untuk mengurangi keterbatasan masing-masing model sehingga dapat dihasilkan model pengukuran kinerja yang lebih baik. Proses integrasi dilakukan dengan cara mengintegrasikan perspektif BSC dan setiap kriteria SQA ke dalam kategori model SQA. Kemudian pada setiap kategori dibangkitkan key performance indicators (KPI) berdasarkan visi, misi, dan strategi perusahaan. Strategi perusahaan diperoleh dari analisis SWOT. Seluruh KPI kemudian disusun ke dalam rangkaian scorecard berdasarkan target, performance driver, dan inisiatif strategi. Untuk metode pembobotan dalam pengukuran digunakan metode Simple Multi-Attribute Rating Technique (SMART). Berdasarkan hasil pengukuran diperoleh hasil kinerja secara keseluruhan pada periode periode 1 (September-Desember 2008) adalah sangat kurang baik dengan nilai 1,84; periode 2 (Januari-April 2009) mengalami peningkatan menjadi 4,13. Analisis upaya peningkatan kinerja yang dilakukan menggunakan diagram Ishikawa, analisis kuadran, dan metode Quality Function Deployment (QFD) menghasilkan enam prioritas perbaikan.*

**Kata kunci:** Balanced Scorecard, Singapore Quality Award, Simple Multi-Attribute Rating Technique

## Abstract

*This paper discusses performance measurement using integrated model of Balanced Scorecard (BSC) and Singapore Quality Award (SQA). The integration of both models aims to offset limitations of each in order to create a better performance measurement model. The integration process is carried out by integrating BSC perspectives and each SQA criterion into the categories of SQA model. From each category, key performance indicators (KPI) are then generated based on company's vision, mission, and strategies. The strategies are derived from SWOT analysis. All KPIs are then structured to form a scorecard with its associated targets, performance driver, and strategy initiatives. The weighing method used in the measurement process is Simple Multi-Attribute Rating Technique (SMART). The measurement results show that the overall company's performance in period 1 (September-December 2008) is very low with score of 1.84; in period 2 (January-April 2009) the score improves to 4.13. Analysis of performance improvement efforts using Ishikawa diagram, quadrant analysis, and the Quality Function Deployment (QFD) method leads to six improvement priorities.*

**Keywords:** Balanced Scorecard, Singapore Quality Award, Simple Multi-Attribute Rating Technique

## 1. Latar Belakang

Perdagangan bebas saat ini menuntut semua badan usaha baik manufaktur maupun jasa untuk melakukan perbaikan kerja secara terus-menerus agar dapat bersaing dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha. Perusahaan memerlukan sistem perencanaan yang matang untuk dapat digunakan sebagai alat mewujudkan berbagai ide sehingga menjadi kenyataan/tujuan yang ingin dicapai perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Setiap perusahaan dituntut untuk mempersiapkan strategi bisnis di masa mendatang dengan melakukan perbaikan kinerja berdasarkan pengukuran kinerja secara periodik. Dalam