

## ABSTRAK

PT. Damai Sentosa Cooking Oil adalah perusahaan yang memproduksi minyak goreng. Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan harus mengelola badan usahanya dengan baik. Selama ini pengukuran kinerja yang digunakan masih terbatas pada pengukuran finansial yaitu tolok ukur laporan keuangan.

Pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* meliputi empat perspektif yaitu *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* dan *Learning and Growth Perspective*. Pengukuran kinerja dibuat sesuai dengan visi, misi dan strategi perusahaan. Strategi perusahaan dirumuskan berdasarkan *SWOT Analysis*.

Pada *Financial Perspective*, tolok ukur yang digunakan adalah *Sales Growth Ratio*, *Profit Margin on Sales* dan *Return On Assets*. Tolok ukur yang digunakan dalam *Customer Perspective* adalah *Percentage of New Customer*, *Percentage of Customer Retention*, *On Time Delivery* dan *Percentage of Complaint*. *Internal Business Process Perspective* menggunakan tolok ukur Jumlah Cacat dan *Idle Capacity*. Sedangkan tolok ukur *Learning and Growth Perspective* adalah *Employee Turnover*, Rasio Keluhan Karyawan, dan *Suggestion Rate*.

Hasil kinerja perusahaan secara keseluruhan berdasarkan metode *Balanced Scorecard* pada tahun 2001 adalah 1,791 yang berarti cukup baik dan pada tahun 2002 meningkat menjadi 2,376 yang berarti kinerja perusahaan baik. Hasil kinerja *Financial Perspective* tahun 2001 adalah 1,571 dan meningkat pada tahun 2002 menjadi 2,858. Hasil kinerja *Customer Perspective* pada tahun 2001 adalah 2,107 dan meningkat pada tahun 2002 menjadi 2,327. Hasil kinerja *Internal Business Process Perspective* pada tahun 2001 adalah 1,5 dan meningkat pada tahun 2002 menjadi 2. Sedangkan hasil kinerja *Learning and Growth Perspective* pada tahun 2001 adalah 1,884 dan tidak mengalami peningkatan atau penurunan pada tahun 2002.

Dari hasil pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* dapat diketahui tolok ukur yang harus diperbaiki. Tolok ukur yang harus diperbaiki adalah tolok ukur yang nilainya menurun pada tahun 2002 (*On Time Delivery*), tolok ukur yang nilainya tidak mengalami peningkatan pada tahun 2002 (*Profit Margin on Sales*, *Idle Capacity*, *Employee Turnover*, *Suggestion Rate*) dan tolok ukur yang mengalami peningkatan pada tahun 2002 tetapi masih pada kategori cukup (*Percentage of New Customer*). Dengan menggunakan metode QFD dilakukan prioritas pada inisiatif-inisiatif perbaikan. Kemudian dibuat matriks bagian dan *Action Plan* untuk mengetahui bagian-bagian mana pada perusahaan yang terkait dengan inisiatif perbaikan dan mengetahui apakah inisiatif perbaikan telah terealisasi atau belum. Bagian perusahaan yang paling terkait dengan inisiatif perbaikan adalah bagian penjualan.