

## ABSTRAK

Sinar Abadi Plastik adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan sedotan plastik minuman air dalam kemasan dan botol aki. Selama ini perusahaan masih menerapkan pengukuran kinerja tradisional yaitu cenderung memakai hasil produksi untuk menilai kinerjanya, yang mana hanya sebatas pengukuran finansial saja, yakni pada besarnya omset dan profit yang diperoleh perusahaan. Padahal dalam pengukuran kinerja yang menyeluruh, harus mencakup keseluruhan aspek finansial dan non finansial. Hal tersebut dapat dipenuhi dalam *Balanced Scorecard*.

Metode *Balanced Scorecard* merupakan metode yang mengukur kinerja suatu perusahaan dengan menterjemahkan visi, misi dan strategi perusahaan dan memberikan kerangka strategi pengukuran dan sistem manajemen. Untuk mendapatkan hasil pengukuran kinerja yang nantinya dapat dijadikan acuan di masa mendatang, perusahaan harus memodifikasikan rancangan *Balanced Scorecard* dengan beberapa pendekatan yang lain. Antara lain dilakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat*) dan metode QFD (*Quality Function Deployment*). Kemudian dari hasil pengukuran kinerja tersebut, ditentukan inisiatif-inisiatif perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Tolak ukur yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja *Financial Perspective* adalah *Sales Growth Ratio* (SGR), *Current Ratio* (CR), *Return on Assets* (ROA) dan *Profit Margin on Sales* (PMoS). Tolak ukur yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja *Customer Perspective* adalah *Percentage of New Customer* (PNC), *Percentage of Complaint* (PoC), dan *Customer Retention* (CRt). Tolak ukur yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja *Internal Business Process* adalah *On Time Delivery* (OTD), *Supplier Lead Time* (SLT), dan *Sales Return* (SR). Tolak ukur yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja *Learning and Growth Perspective* adalah *Absentism* (Abs), *Employee Turnover* (ET), dan Rasio Keluhan Karyawan (RKK). Dari masing-masing tolak ukur tersebut ditentukan target, *Performance Drivers*, dan kriteria penilaiannya. Tolak ukur tersebut akan diberi bobot kepentingan yang akan ditentukan dengan menggunakan *Pairwise Comparison*.

Pengukuran kinerja Sinar Abadi Plastik dengan menggunakan rancangan *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa kinerja keseluruhan Sinar Abadi Plastik pada tahun 2005 adalah baik dengan jumlah kinerja sebesar 2.56 yang mengalami peningkatan jika dibandingkan pada tahun 2004 yang hanya sebesar 2.37, hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2005 kinerja keseluruhan dari Sinar Abadi Plastik mengalami peningkatan sebesar 8.23%.

Dari hasil pengukuran kinerja, ditetapkan inisiatif perbaikan terhadap tolak ukur yang tidak mengalami peningkatan yaitu *Percentage of New Customer*, *Customer Retention*, *On Time Delivery*, *Supplier Lead Time*, dan Rasio Keluhan Karyawan, dan beberapa tolak ukur lain sesuai dengan prioritas yang ditentukan. Dalam menentukan inisiatif perbaikan yang paling berpengaruh digunakan metode QFD, dengan membuat matrik *House Of Quality* yaitu matrik inisiatif dan matrik divisi. Kemudian dari hasil QFD tersebut dibuat Action Plan dari tiap divisi.