ABSTRAK

U.D. Barometer yang dipimpin oleh bapak Rudyyanto merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa otomotif. Kinerja perusahaan yang selama ini hanya diukur dari sisi keuangannya saja sudah tidak memadai serta tidak dapat dijadikan pedoman untuk menuntun dan mengevaluasi perjalanan perusahaan melalui lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Oleh karena itu perusahaan perlu mempertimbangkan untuk mengimplemantasikan sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang meliputi tidak hanya aspek keuangan saja tetapi juga aspek non keuangan. *Balanced Scorecard* merupakan kerangka pengukuran yang memandang kinerja perusahaan dari empat perspektif, *yaitu financial, customer, internal business process* dan *learning and growth.*

Kriteria-kriteria penilaian kinerja dalam *Balanced Scorecard* ditentukan oleh strategi-strategi yang digunakan oleh U.D. Barometer sehingga perusahaan memiliki strategi yang tepat. Oleh karena itu, bentuk dan pemilihan strategi harus disesuaikan dengan visi, misi, *competitive requirement, value chain*, serta kondisi lingkungan eksternal maupun internal perusahaan yaitu berupa *strength, weakness, opportunity*, dan *threat.*

Selanjutnya rumusan strategi tersebut dijabarkan pada keempat perspektif *Balanced Scorecard* yang berupa tolok ukur, faktor pemicu kinerja, target, dan inisiatif. Pada *financial perspective*, tolok ukur yang digunakan adalah *Return on Assets*, *Current Ratio, Profit Margin on Sales, dan Sales Growth Ratio.* Pada *customer perspective*, tolok ukurnya adalah *Customer Loyality, Percentage of New Customers, Percentage of Complaint.* Pada *internal business process perspective* tolok ukurnya adalah *Sales Return*, Persentase *Supplier* Mengirim Tepat Waktu, dan Persentase kesalahan pengiriman barang dari gudang. Pada *learning & growth perspective* tolok ukurnya adalah *Percentage of New Employee, Absenteeism, Employee Turnover*, Persentase Keluhan Tanggapan Karyawan, dan *Employee Training.* Bobot kepentingan masing-masing perspektif dan tolok ukur ditentukan dengan metode *Pairwise Comparison.*

Bobot dari masing-masing perspektif *Balanced Scorecard* tersebut adalah sebagai berikut untuk *financial perspective* 0,170, untuk *customer perspective* 0,321, untuk *internal business process perspective* 0,404, dan untuk *learning and growth perspective* 0,106.

Dari hasil pengukuran, diketahui bahwa kinerja perusahaan secara keseluruhan pada tahun 2004 adalah 2,178 (cukup) di mana skala penilaian yang digunakan antara 1-3, dengan nilai masing-masing perspektif adalah 2,587 (baik) untuk *financial perspective*, 1,4 (kurang) untuk *customer perspective*, 2,703 (baik) untuk *internal business process perspective*, 2,002 (cukup) untuk *learning and growth perspective*.

Dari hasil pengukuran kinerja tersebut dapat juga dilihat kinerja tolok ukur yang pencapaiannya mengalami penurunan yaitu persentase pengiriman barang dari gudang, statis pada nilai rendah yaitu *customer loyality*, *percentage of complaint, employee turnover*, statis pada nilai sedang yaitu *return on assets* dan persentase tanggapan keluhan karyawan, serta yang mengalami peningkatan namun belum mencapai target seperti *employee training*, sehingga perlu disusun inisiatif untuk perbaikannya. Melalui metode *Quality Function Deployment* inisiatif-inisiatif tersebut ditentukan kontibusinya terhadap tolok ukur yang akan diperbaiki. Kemudian dibuat matriks melaksanakan inisiatif perbaikan tersebut dalam hal ini diketahui bahwa Kepala bagian bengkel, Kepala bagian kantor, dan Kepala bagian gudang yang akan banyak berperan. Langkah selanjutnya adalah menyusun tindakan-tindakan yang lebih rinci (*action plan*) dari masing-masing inisiatif untuk ketiga kepala bagian tersebut.