

ABSTRAK

CV. Goeno adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang tenun dengan adanya persaingan yang semakin ketat menyebabkan CV. Goeno harus memikirkan strategi yang tepat agar dapat bertahan dan bersaing. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kinerja perusahaan yang tidak terbatas pada aspek finansial saja. Metode *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang terdiri dari empat perspektif yaitu *financial*, *customer*, *internal business process* dan *learning and growth*.

Balanced scorecard merupakan metode pengukuran kinerja yang disesuaikan dengan visi, misi dan strategi perusahaan sehingga pengukuran kinerja yang dilakukan sesuai dengan kondisi perusahaan. Strategi ditetapkan dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal perusahaan melalui analisis *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT)

Selanjutnya ditetapkan tolok ukur dari masing-masing perspektif *balanced scorecard*. Pada *financial perspective* tolok ukur yang digunakan oleh CV. Goeno adalah *Current Ratio*, *Return on Assets*, *Sales Growth Ratio*, dan *Profit Margin on Sales*. Pada *Customer Perspective* tolok ukur yang digunakan adalah *Customer retention/loyalty*, *Percentage of complaint*, dan *Percentage of new customer*. Pada *Internal Business Process Perspective* adalah *on time delivery*, *sales return* dan *idle capacity*. Pada *Learning and growth perspective* adalah *percentage of new employee*, *absenteeism*, *suggestion rate*, *employee turnover*, dan *employee training*. Dari masing-masing tolok ukur tersebut ditentukan target dan *performance drivers* serta kriteria penilaiannya. Tolok ukur tersebut juga akan diberi bobot kepentingan yang akan ditentukan dengan menggunakan *Pairwise Comparison*.

Hasil pengukuran kinerja keseluruhan CV. Goeno pada tahun 2001 adalah 1,7550 (cukup baik) dengan nilai kerja masing-masing perspektif adalah 1,4334 (kurang baik) untuk *financial perspective*; 2,2365 (cukup baik) untuk *customer perspective*; 1,7278 (cukup baik) untuk *internal business process perspective*; 1,592 (kurang baik) untuk *learning and growth perspective*. Sedangkan kinerja keseluruhan CV. Goeno pada tahun 2002 adalah 2,4185 (baik); 2,2833 (cukup baik) untuk *financial perspective*; 2,6714 (cukup baik) untuk *customer perspective*; 2,7278 (baik) untuk *internal business process perspective*; 1,9230 (cukup baik) untuk *learning and growth perspective*.

Dari hasil pengukuran kinerja ditetapkan inisiatif perbaikan terhadap tolok ukur yang mengalami penurunan serta beberapa tolok ukur lain sesuai prioritas yang ditentukan. Dengan matriks *House of Quality* Inisiatif Perbaikan pada *Quality Function Deployment* dapat diperoleh inisiatif perbaikan yang paling berpengaruh terhadap perbaikan tolok ukur tersebut. Selanjutnya dibuat Matriks Divisi untuk mengetahui divisi yang paling berpengaruh terhadap inisiatif perbaikan tersebut yaitu divisi produksi. Langkah terakhir adalah menentukan *action plan* dari tiap divisi guna memperbaiki tolok ukur tersebut yang terinci dalam matriks *Action Plan*