

ABSTRAK

PT. Multi Pratama Wijaya adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang *wooden furniture*. Dengan persaingan yang semakin ketat menyebabkan PT. Multi Pratama Wijaya 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* yang ada pada perusahaan.

Langkah awal adalah menetapkan tolok ukur dari masing-masing perspektif *Balanced Scorecard*. Pada *financial perspective* tolok ukur yang digunakan adalah *Return On Assets*, *Sales Growth Ratio*, *Percentage Sales from New Customer* dan *Fixed Assets Turnover*. Pada *customer perspective* tolok ukur yang digunakan adalah *Percentage of New Customer*, *Percentage of Complaint*, dan *Customer Retention*. Pada *internal business process perspective* tolok ukur yang digunakan adalah *On Time Delivery* dan *Sales Return*. Dan pada *learning and growth perspective*, tolok ukur yang digunakan oleh PT. Multi Pratama Wijaya adalah *Percentage of New Employee*, *Absenteeism*, *Suggestion Rate*, Rasio Keluhan Karyawan, *Employee Turnover* dan *Employee Training*.

Kemudian 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 metode *Pairwise Comparison*.

Hasil pengukuran kinerja keseluruhan pada PT. Multi Pratama Wijaya pada tahun 2001 adalah 1,8169 (cukup baik). Sedangkan kinerja keseluruhan pada tahun 2002 mengalami peningkatan menjadi 2,3126 (cukup baik). Hal ini menunjukkan PT. Multi Pratama Wijaya belum mampu meningkatkan kinerjanya menjadi ukuran baik.

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 mana yang paling berpengaruh terhadap inisiatif perbaikan tersebut. Setelah dilakukan perhitungan didapatkan divisi produksi sebagai divisi yang paling berpengaruh, diikuti oleh divisi keuangan. Langkah terakhir adalah menentukan *Action Plan* dari tiap divisi guna memperbaiki tolok ukur tersebut yang terinci dalam Matriks *Action Plan*.