

ABSTRAK

CV. Karya Gedong adalah sebuah perusahaan yang bergerak sebagai distributor sekaligus aplikator *Light Steel Frame* yang diproduksi oleh PT. Jaindo Metal Industries yang berpusat di jalan Soekarno Hatta 227, Bandung. Dengan persaingan yang semakin ketat perusahaan harus menerapkan strategi yang tepat untuk dapat bertahan dan bersaing. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pengukuran kinerja sehingga nantinya akan dapat diketahui perbaikan-perbaikan apa saja yang perlu untuk dilakukan.

Pengukuran kinerja di CV. Karya Gedong menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dengan 4 perspektif pengukuran, yaitu *financial*, *customer*, *internal business process* dan *learning and growth*. Pengukuran kinerja diawali dengan menentukan visi, misi, dan strategi yang dilakukan dengan mempertimbangkan aspek SWOT perusahaan dan dijabarkan ke dalam masing-masing KPI sebagai tolok ukur pengukuran. Selanjutnya, ditentukan bobot (metode *Pairwise Comparison*) dan target untuk masing-masing KPI.

Hasil pengukuran kinerja CV. Karya Gedong selama dua periode secara keseluruhan meningkat 0,042%, dengan nilai kinerja periode 1 sebesar 2,8521 dan meningkat pada periode 2 menjadi 2,8533 sehingga secara keseluruhan kinerja perusahaan dinilai baik. Hasil pengukuran kinerja CV. Karya Gedong selama dua periode sebagai distributor meningkat sebesar 4,09% dengan nilai kinerja pada periode 1 sebesar 2,8407 dan pada periode 2 meningkat menjadi 2,9568 sehingga kinerja perusahaan dinilai baik. Hasil pengukuran kinerja CV. Karya Gedong selama dua periode sebagai aplikator menurun 5,30% dengan nilai kinerja pada periode 1 sebesar 2,8254 dan pada periode 2 menurun menjadi 2,6755 sehingga kinerja perusahaan tetap dapat dinilai baik. Kinerja aplikator menurun pada periode 2 karena ada penurunan nilai dari 2 KPI pada perspektif *internal business process*. Sementara pada perspektif *learning and growth* baik pada distributor maupun aplikator nilainya tetap. *Range* skor pada pengukuran kinerja perusahaan menggunakan skor 1 sampai dengan 3. Skor 1 dimana perusahaan belum mencapai target dan masih jauh dari target sehingga penilaian terhadap perusahaan kurang baik hingga skor 3 dimana perusahaan telah berhasil mencapai target yang telah ditetapkan sehingga penilaian terhadap perusahaan baik.

Untuk mempertahankan kinerja, CV. Karya Gedong harus tetap melakukan perbaikan pada KPI yang masih kurang baik kinerjanya. Penentuan prioritas perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) menghasilkan 3 alternatif perbaikan yang diprioritaskan yaitu melakukan pembagian tukang dengan baik, menerapkan sistem perawatan peralatan secara rutin dan mengkomunikasikan visi, misi dan target perusahaan kepada karyawan. Perbaikan ini diperkuat dengan hasil *survey* kepuasan konsumen dan karyawan, dimana aplikasi LSF tepat waktu dan penyampaian visi, misi dan target menjadi kelemahan yang harus diperbaiki.