

## ABSTRAK

PT CKBL merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyaluran tenaga kerja Indonesia. Selama ini pengukuran kinerja yang digunakan oleh perusahaan masih dibatasi pada pengukuran finansial saja dengan menggunakan tolok ukur laporan keuangan. Laporan keuangan sebagai tolok ukur kinerja kurang mampu menggambarkan titik-titik strategis perusahaan dalam kondisi unggul dalam persaingan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kinerja yang mencakup seluruh aspek perusahaan. Pengukuran kinerja dengan menggunakan metode Balanced Scorecard, analisis SWOT, dan QFD dapat membantu memenuhi kebutuhan perusahaan di masa yang akan datang.

Metodologi penelitian yang digunakan untuk mengukur kinerja PT CKBL adalah sebagai berikut: melakukan pengamatan awal kondisi perusahaan, mengidentifikasi masalah perusahaan, merumuskan masalah perusahaan, menentukan tujuan penelitian, melakukan studi pustaka Balanced Scorecard, analisis SWOT, dan QFD, mengumpulkan data primer dan sekunder, mengolah dan menganalisis data menggunakan Analisis SWOT, Balanced Scorecard, *pairwise comparison*, dan QFD, serta memberikan kesimpulan dan saran bagi perusahaan.

Pada perspektif finansial, PT CKBL menggunakan tolok ukur rasio pendapatan, *profit margin on income*, *return on assets*, dan *transportation cost*. Pada perspektif pelanggan, tolok ukur yang digunakan adalah *new customer* dan *complaint rate*. Pada perspektif proses bisnis internal, tolok ukur yang digunakan yaitu *on time delivery* dan *supplier lead time*. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, tolok ukur yang digunakan adalah *absenteeism* dan *suggestion response*.

Dari hasil pengukuran kinerja empat perspektif Balanced Scorecard, diperoleh kinerja masing-masing perspektif tahun 2008 adalah 1,000 untuk *financial perspective*, 2,000 untuk *customer perspective*, 2,667 untuk *internal business process perspective*, dan 1,500 untuk *learning and growth perspective*. Untuk tahun 2009 kinerjanya adalah 2,511 untuk *financial perspective*, 1,500 untuk *customer perspective*, 2,667 untuk *internal business process perspective*, dan 2,250 untuk *learning and growth perspective*. Dari tolok ukur tersebut kemudian ditetapkan target dan bobot kepentingan dengan menggunakan metode *pairwise comparison*.

Dari hasil pengukuran tersebut ditetapkan inisiatif perbaikan terhadap tolok ukur yang nilainya mengalami penurunan dari periode 1 hingga periode 2 yaitu *new customer*. Tolok ukur yang tidak mengalami peningkatan dan kurang sesuai dengan target perusahaan pada periode 2 adalah *supplier lead time* dan *complaint rate*. Sedangkan tolok ukur yang mengalami peningkatan pada periode 2 namun belum sesuai dengan target perusahaan adalah *profit margin on income*, *return on assets*, dan *suggestion rate*. Dalam menentukan inisiatif perbaikan yang paling berpengaruh pada tolok ukur itu, digunakan metode QFD dengan membuat matriks *house of quality* yaitu matriks inisiatif perbaikan. Untuk mengetahui departemen mana saja yang terkait dengan inisiatif perbaikan tersebut, dibuatlah matriks departemen. Setelah mengetahui departemen mana yang paling berpengaruh dalam inisiatif perbaikan, maka dibuatlah matriks *action plan* yang berisikan tindakan-tindakan perbaikan yang sesuai dengan departemen yang terkait dan informasi untuk mengetahui apakah *action plan* tersebut sudah direalisasikan oleh perusahaan atau belum.

Kata kunci : Pengukuran kinerja, Analisis SWOT, Balanced Scorecard, dan QFD.