

## ABSTRAKSI

PT. Mitra Jayabadi adalah sebuah perusahaan yang berdiri dari tahun 1998 dan bergerak dibidang *Trading* Industri, jasa engineering, dan juga bertindak sebagai agen dari beberapa komponen elektrik dan mekanikal. Sebagai perusahaan yang sedang berkembang maka PT. Mitra Jayabadi harus mempunyai orientasi untuk maju antara lain dengan memperhatikan kepuasan dari pelanggan, pegawai, dan pertumbuhan perusahaan sendiri. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat mendorong PT. Mitra Jayabadi untuk senantiasa merumuskan dan mengevaluasi secara terus-menerus strategi usahanya untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Maka tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi ukuran keberhasilan yang mampu merepresentasikan performansi perusahaan dan mengukur performansi perusahaan dengan metoda *Balanced Scorecard* serta mengevaluasi atau menganalisa hasil dari *Scorecard* PT. Mitra Jayabadi.

Banyak metoda-metoda pengukuran performansi baru yang berkembang didorong oleh kelemahan-kelemahan yang terdapat pada pengukuran performansi tradisional. Salah satu metoda pengukuran performansi perusahaan adalah *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* mampu menterjemahkan visi, misi dan strategi organisasi ke dalam tujuan-tujuan dan pengukuran-pengukuran indikator yang seimbang melalui empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis dalam perusahaan serta proses pembelajaran dan pertumbuhan. Melalui mekanisme sebab akibat (*cause and effect*), perspektif keuangan menjadi indikator utama yang dijelaskan oleh indikator operasional pada tiga perspektif lainnya sebagai *driver (lead indikator)*. Pengukuran performansi PT. Mitra Jayabadi dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut : Pengenalan, wawancara, identifikasi tolok ukur, diskusi, dan pembobotan tolok ukur, dan analisis hasil pengukuran.

Evaluasi performansi PT. Mitra Jayabadi menghasilkan 16 indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap performansi perusahaan. Besarnya pengaruh indikator tersebut bergantung pada besarnya bobot indikator tersebut. Indikator tiap perspektif beserta bobotnya adalah sebagai berikut :

- **Perspektif Keuangan (51,51%)** : Prosentase pertumbuhan pendapatan (31,55%), Laba Kotor Perusahaan (38,96%), Prosentase Penurunan Biaya Operasional (29,49%),
- **Perspektif Pelanggan (24,55%)** : Tingkat Kepuasan Pelanggan (78,75%), Komplain Pelanggan (11,25%), Prosentase Retained Pelanggan Lama (8,75%), Prosentase Pertambahan Pelanggan Baru (1,25%)
- **Perspektif Proses Bisnis Internal (10,84%)** : Tingkat Pencapaian Collection 2 Minggu (36,94), Tingkat Pencapaian Collection 1 Bulan (9,54), Prosentase Penurunan Stock Produksi (35,96), Jumlah Perubahan Inovasi (9,44%), Prosentase Penanganan Garansi (8,13%).
- **Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (13,1%)** : Prosentase Penambahan Jumlah Proyek yang Dikerjakan (24,07%), Jumlah Perubahan Teknologi dan SIM (10,29%), Prosentase peningkatan Penjualan Karyawan (35,43%), Tingkat Kepuasan Karyawan (30,21%).

Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung kinerja masing-masing perspektif. Hasil perhitungan kinerja tiap perspektif adalah sebagai berikut :

Perspektif	Nilai Performansi	Kriteria
Keuangan	4	Cukup
Pelanggan	5	Sangat Baik
Proses Bisnis Internal	3,5224	Cukup
Pembelajaran dan Pertumbuhan	4,4507	Baik

Nilai performansi PT. Mitra Jayabadi secara keseluruhan tahun 2005 adalah **4,2528** dengan kategori **baik**.