

ABSTRAKSI

Pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah industri. *Balanced Scorecard*, dibuat oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton dari *Harvard Business School*, mengukur kinerja dari sebuah perusahaan secara berimbang dari empat perspektif, yaitu: perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Untuk produk FCMP PT Sari Husada Tbk, tolak ukur kinerja perspektif finansialnya adalah pertumbuhan laba dan pertumbuhan penjualan. Tolak ukur kinerja perspektif pelanggannya adalah pangsa pasar, tingkat retensi distributor, tingkat akuisisi distributor, tingkat kepuasan pelanggan, dan tingkat (rasio) profitabilitas pelanggan. Tolak ukur kinerja perspektif proses bisnis internalnya adalah inovasi kemasan, tingkat produk cacat, penyimpangan rencana produksi, tingkat produk retur serta tingkat komplain. Tolak ukur kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhannya adalah tingkat kepuasan pekerja, tingkat retensi pekerja, tingkat (rasio) produktivitas pekerja, tingkat kapabilitas sistem informasi, tingkat motivasi pekerja, jumlah saran yang diberikan serta jumlah saran yang dilaksanakan.

Setelah tolak ukur kinerja untuk setiap perspektif dalam *Balanced Scorecard* ditentukan, kinerja produk FCMP tahun 2003 untuk setiap tolak ukur tersebut akan diukur. Target dari setiap tolak ukur tersebut untuk tahun 2004 juga akan ditetapkan.

Nilai laba tahun 2003 adalah Rp. 5.926.000.000,- dan targetnya adalah Rp. 8.455.658.000,-. Nilai penjualan tahun 2003 adalah Rp. 13.810.000.000,- dan targetnya adalah Rp. 17.953.000.000,-. Pangsa pasar tahun 2003 adalah 1,02% dan targetnya adalah 1,23%. Tingkat retensi distributor tahun 2003 dan targetnya adalah 100%. Tingkat akuisisi distributor tahun 2003 dan targetnya adalah 0. Nilai kepuasan pelanggan terendah pada atribut kemasan (2,81) dan targetnya adalah 4,00. Tingkat (rasio) profitabilitas pelanggan tahun 2003 adalah 5,709 dan targetnya adalah 6,268. Tingkat produk cacat tahun 2003 adalah 4,24% dan targetnya adalah 1%. Terjadi penyimpangan rencana produksi tahun 2003 dan targetnya adalah tidak terjadi penyimpangan. Tingkat produk retur tahun 2003 adalah 3,34% dan targetnya adalah 1%. Tingkat komplain tahun 2003 adalah 35 komplain/100.000 kotak penjualan dan targetnya adalah 12 komplain/100.000 kotak penjualan. Nilai kepuasan pekerja terendah pada atribut penghargaan (2,56) dan targetnya adalah 4,00. Tingkat retensi pekerja tahun 2003 adalah 92,70% dan targetnya adalah 100%. Tingkat (rasio) profitabilitas pekerja tahun 2003 adalah Rp. 9.406.000,-/pekerja dan targetnya adalah Rp. 13.421.000,-/pekerja. Nilai kapabilitas sistem informasi terendah pada atribut ketersediaan informasi (2,42) dan targetnya adalah 4,00. Nilai motivasi pekerja terendah pada atribut kenaikan posisi (1,93) dan targetnya adalah 4,00. Jumlah saran yang diberikan dan dilaksanakan tahun 2003 adalah 0 dan targetnya adalah 7560 saran dan 756 saran.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.