



ABSTRACT

PT. Madubaru is the company, which operates Madukismo Sugar Mill. In order to face the upcoming free trade policy, PT. Madubaru is enhancing its performance so it can compete in the domestic or international competitors. The enhancements are included controlling and measuring company's whole performance then the results are used as a base in making decisions by managers and evaluating manager's performance in each department.

For the time being, PT. Madubaru 's performance measurements are included financial and operational performance. Focusing in which two those perspectives is not enough in the modern business environment. This thesis objective is to give a solution for PT. Madubaru in enhancing its management performance by designing *Balanced Scorecard (BSC)*. The designing process itself is started by identifying *Key Success Factors (KSF)* of PT. Madubaru then use those *KSF* as the performance indicators in the BSC framework in order to get a comprehensive and coherent performance measurement.

BSC is a contemporary management tool which is used to enhance organization's ability in multiplying financial performance. Because an organizations objective is to create *added value*, the using of BSC is expected to boost company's ability in creating wealth.

The comprehensive aspect of BSC is the performance measurement that pervades all of BSC's perspectives which are financial, customer, business process, and learning and growth. The coherent aspect of BSC is the positive causal relationship between four perspectives. By applying BSC in PT. Madubaru, it is expected that the company gain a solution for its management in order to enhance its performance in the future, not only in a short term.

Key words: Key Success Factors, Balanced Scorecard, Multiplying Company's Performance



INTISARI

PT. Madubaru adalah perusahaan yang mengoperasikan Pabrik Gula Madukismo. Dalam menghadapi pasar bebas yang akan datang, PT. Madubaru mengadakan pembenahan kinerjanya agar dapat berkompetisi dengan pesaing domestik maupun internasional. Pembenahan yang dilakukan meliputi pengontrolan dan pengukuran kinerja perusahaan secara keseluruhan, sebagai hasilnya, pengukuran kinerja akan digunakan untuk menuntun pengambilan keputusan oleh manajer dan mengevaluasi kinerja para manajer disetiap departemen.

Pengukuran kinerja yang telah dilakukan PT. Madubaru meliputi pengukuran kinerja keuangan dan kinerja operasional. Pemfokusan hanya pada kedua perspektif tersebut belumlah memadai dalam lingkungan bisnis modern. Penelitian ini bertujuan memberikan solusi bagi PT. Madubaru dalam membenahi kinerja manajemennya dengan mendesain model *Balanced Scorecard (BSC)* dengan cara mengidentifikasi *Key Success Factors* kemudian menjadikan *KSF* tersebut sebagai indikator ukuran kinerja dalam rerangka *BSC* sehingga didapat suatu sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dan koheren.

BSC merupakan *contemporary management tool* yang digunakan untuk mendongkrak kemampuan organisasi dalam melipatgandakan kinerja keuangan. Oleh karena tujuan organisasi adalah menciptakan *added value*, maka penggunaan *BSC* dalam pengelolaan manajemen menjanjikan peningkatan signifikan kemampuan organisasi dalam menciptakan kekayaan.

Aspek komprehensif *BSC* adalah pengukuran yang meliputi keempat perspektif *BSC* yaitu perspektif finansial, *customer*, proses bisnis dan intern, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Aspek koheren adalah adanya hubungan kausal yang saling mendukung diantara perspektif-perspektif *BSC* tersebut. Dengan diterapkannya model *BSC* oleh PT. Madubaru, diharapkan perusahaan akan memperoleh solusi bagi manajemennya demi meningkatkan kinerja perusahaan di masa mendatang, tidak hanya dalam jangka pendek. Model pengukuran kinerja dalam rerangka *BSC* juga dapat diharapkan memacu kinerja perusahaan untuk menghasilkan kinerja finansial yang menghasilkan profit yang berlipat dan kontinyu bagi perusahaan.

Kata kunci: *Key Success Factors*, *Balanced Scorecard*, Pelipatgandaan Kinerja Perusahaan