

INTISARI

PT. Young Industri Indonesia adalah perusahaan manufaktur yang memproduksi kursi kantor (*office furniture*). PT. Young Industri Indonesia dalam mengevaluasi Kinerja Perusahaan (*Performance Bisnis*) hanya menggunakan pengukuran kinerja yang terfokus pada kinerja keuangan, pada kenyataannya hal ini belum dapat menggambarkan keadaan perusahaan yang sebenarnya. Agar dapat menghadapi persaingan dan memenuhi tuntutan masyarakat, diperlukan pengelolaan strategik dengan menggunakan *Balanced Score Card* sebagai pengukuran kinerja PT. Young Industri Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan apabila diukur dengan menggunakan pendekatan *Balanced Score Card*. *Balanced Score Card* adalah merupakan pengukuran kinerja yang menilai kinerja perusahaan dengan melihat empat perspektif, yaitu : 1) Perspektif Keuangan 2) Perspektif Pelanggan 3) Perspektif Proses Bisnis Internal 4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif persentase dan analisis rasio dengan langkah membandingkan kinerja perusahaan dengan standar kriteria rasio.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setelah dianalisis dengan menggunakan pendekatan *Balanced Score Card* secara keseluruhan menunjukkan hasil jelek. Apabila dilihat dari masing- masing perspektif, untuk perspektif keuangan termasuk kategori jelek. *Current ratio* dan *quick ratio* yang dicapai perusahaan pada tahun 2009 berada dibawah standar rata-rata. Untuk perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang cukup untuk kepuasan pelanggan, namun untuk ketepatan waktu pengiriman masih jelek dan *customer retention* sudah cukup baik. Untuk perspektif internal bisnis ditunjukkan dengan persentase produk cacat yang relatif baik, tingkat kesalahan pelayanan dikategorikan cukup. Untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil cukup. Karyawan cukup merasa puas dengan perusahaan tempat mereka bekerja dan tingkat retensi karyawan dikategorikan bagus, sedangkan tingkat produktifitas karyawan dikategorikan jelek.

Kata Kunci : *Balanced Score Card*, *Performance Bisnis*.

ABSTRACT

PT. Young Industry Indonesian is a manufacturing company that produces office chair. PT. Young Industry Indonesia in evaluating the performance of the Company (*Business Performance*) only use performance measurement focused on financial performance, in practice this has not been able to describe the actual state of the company. To be able to face competition and meet the demands of society, necessary strategic management using the *Balanced Scorecard* as a measurement of the PT. Young Indonesian Industry.

The purpose of this study was to find out how the company's performance when measured using the *Balanced Scorecard* approach. *Balanced Scorecard* is a measurement that assesses the performance of the company's performance by looking at the four perspectives, namely: 1) Financial Perspective 2) Customer Perspective 3) Internal Business Process Perspective 4) Learning and Growth Perspective. Methods of data analysis used in this research is descriptive percentages and ratio analysis to compare the company's performance measures with the standard ratio criteria.

The results of this study indicate that after analyzed by using the *Balanced Scorecard* approach as a whole show bad results. When viewed from each perspective, for the financial perspective ugly category. Current ratio and quick ratio achieved in 2009, the company is under the average standard. For the customer perspective is sufficient to show the results of customer satisfaction, but for the timely delivery are still ugly and customer retention is good enough. For the internal business perspective, indicated by the percentage of defective product which is relatively good, crime rates categorized into service. For learning and growth perspective shows the results fairly. Employees are pretty satisfied with the company they work for and retention rates of employees categorized as good, while the productivity level of employees categorized as poor.

Keywords: Balanced Score Card, Business Performance.