

## ABSTRAKSI

PT. Cipta Visi Sinar Kencana merupakan perusahaan prinsipal pupuk manajemen lengkap tablet (PMLT) Gramalet® dengan merek Gramafix® dan Gramafert® serta material pembuatan pupuk kompos organik Green Phoskko®, berlokasi di Bandung Jawa Barat. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat mendorong PT. Cipta Visi Sinar Kencana 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. Cipta Visi Sinar Kencana.

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. Cipta Visi Sinar Kencana dilakukan setelah sistem pengukurannya dirancang terlebih dahulu. Proses perancangan ini melalui tahapan, yaitu: wawancara, diskusi, identifikasi ukuran keberhasilan, dan pembobotan ukuran keberhasilan, kemudian analisa hasil pengukuran.

Evaluasi performansi PT. Cipta Visi Sinar Kencana menghasilkan 19 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 (33.95%)** : ROE (27.28%), ROI (8.21%), prosentase pertumbuhan pendapatan (22.41%), prosentase pertumbuhan kontribusi margin (18.09%), dan prosentase penurunan biaya (24.01%)
- **Perspektif pelanggan (24.04%)** : bertambahnya jumlah unit bisnis baru (38.01%), prosentase peningkatan pelanggan baru (16.37%), prosentase *retained* pelanggan lama (22.48%), jumlah komplain (16.60%), dan indeks kepuasan pelanggan (6.43%)
- **Perspektif proses bisnis internal (20.49%)** : prosentase pengiriman tepat waktu (10.8%), jumlah produk cacat (15.29%), waktu proses (12.66%), jumlah inovasi (26.28%), dan prosentase tingkat kesalahan (34.97%)
- **Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (21.52%)** : jumlah karyawan terdidik (20.57%), indeks kepuasan karyawan (25.94%), tingkat produktivitas karyawan (18.43%), jumlah unit baru (13.87%), dan jumlah perubahan teknologi dan SIM (21.19%)

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

No	Perspektif	Nilai Kinerja
1	Keuangan	1.1758
2	Pelanggan	0.8932
3	Proses Bisnis Internal	0.9209
4	Pembelajaran dan Pertumbuhan	0.9252
Nilai Kriteria Perusahaan		3.9150
Kriteria		Cukup

Nilai performansi PT. Cipta Visi Sinar Kencana secara keseluruhan tahun 2005 adalah **3.9150** dengan kategori **Cukup**.