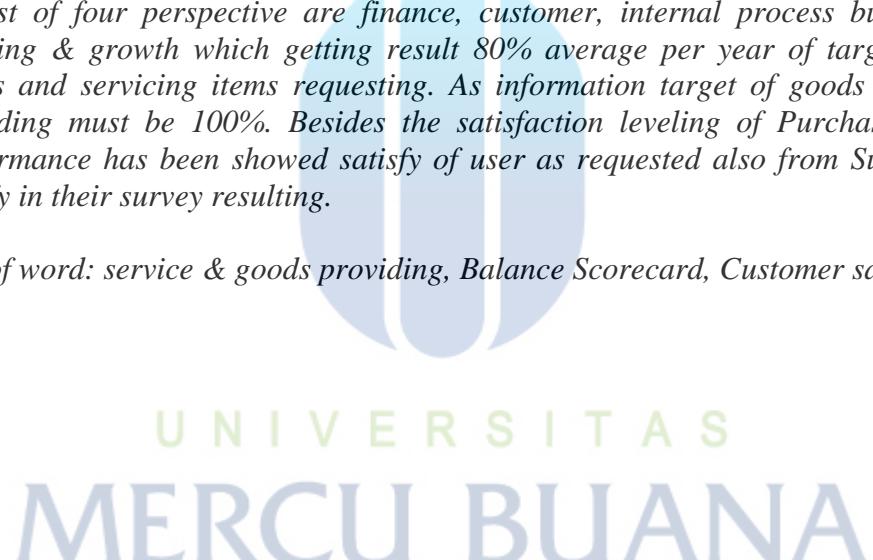


ABSTRACT

It's time being the Indonesian electricity isn't fulfill yet of personality and industry needing. Customers in industry boundary which covered by PT Cikarang Listrindo as a power company also feels the electricity not fulfill yet of their consumption due to limited electricity of sourcing. As supporting of service & goods providing has responsibility to serve the best one in Purchasing of all requesting received all the time. The aim of the research are analyzing of service & goods providing, to know service satisfy leveling, and value deciding of Purchasing performance using balance scorecard. Method of this even use KPI (key performance indicator) to analyze secondary company data, descriptive statistic to process primary result of questioner, and comparison linked of purchasing with balance scorecard to analyze between Purchasing performance and balance scorecard theory. The balance scorecard consist of four perspective are finance, customer, internal process business, and learning & growth which getting result 80% average per year of targeting of all goods and servicing items requesting. As information target of goods and service providing must be 100%. Besides the satisfaction leveling of Purchasing section performance has been showed satisfy of user as requested also from Supplier most satisfy in their survey resulting.

Key of word: service & goods providing, Balance Scorecard, Customer satisfaction.



ABSTRAK

Kebutuhan listrik di Indonesia saat ini belum bisa terpenuhi secara maksimal baik untuk perorangan ataupun industri. Kekurangan daya juga dirasakan oleh industri-industri yang mendapatkan listrik dari PT. Cikarang listrindo dengan keterbatasan yang dimiliki. Sebagai penyuplai pengadaan barang dan jasa, bagian *Purchasing* mempunyai tanggung jawab untuk bisa melayani dengan baik setiap permintaan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sistem pengadaan barang dan jasa, mengetahui tingkat kepuasan dalam pelayanan, dan menentukan nilai kinerja *Purchasing* dengan pendekatan *Balance Scorecard* di bagian *Purchasing*. Metode yang digunakan adalah dengan metoda KPI (*key performance indicator*) untuk menganalisa data-data sekunder (data perusahaan), statistik deskriptif untuk mengolah data primer yaitu hasil kuisioner, dan perbandingan *Linked Purchasing* dengan *Balance Scorecard* untuk menganalisa keterkaitan antara *Purchasing* dengan pendekatan Balance Scorecard. Keempat perspektif dalam *balance scorecard* yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran & pertumbuhan dengan mengaitkan tahapan-tahapan kerja di *Purchasing* bisa menghasilkan penilaian kinerja secara rata-rata pertahun sebesar 80% tingkat pencapaian dalam memenuhi permintaan barang dan jasa dari total item yang diminta oleh user (peminta), sebagai informasi bahwa target yang diberikan adalah harus 100%. Selain itu tingkat kepuasan dari *user* yang meminta pengadaan barang dan jasa ke *Purchasing* menurut survei adalah memuaskan, sedang bila ditinjau dari *supplier* (pemasok) menunjukkan sangat puas terhadap kinerja *Purchasing*.

Kata kunci: Pengadaan Barang dan Jasa, *Balance Scorecard*, Kepuasan Pelanggan

MERCU BUANA