

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of PT. Kito Indonesia as measured by Balanced Scorecard method. Performance measurement with Balanced Scorecard method consists of 4 perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal perspective of business processes, and learning and growth perspective. This research is descriptive research both qualitative and quantitative. Subjects studied in this study were 11 informants consisting of 6 assistant managers and 5 managers. The results of this study indicate that the performance of PT. Kito Indonesia is measured from 20 KPI (Key Performance Indicator). Where the performance of financial perspective is very bad, in the level of profit, productivity and return on investment is not as expected even still lose money. For the customer perspective the company's performance is so bad that customer satisfaction is still less due to the inability of the company to meet customer demand. For the internal perspective of business processes, company performance is very bad. This is because the company does not dare to raise the value of stock levels and does not have clear safety standards for each product that resulted in the company lack of inventory. While for learning and growth perspective is also still very bad, it is seen from high employee turnover rate causing high operational cost to do recruitment, training and adaptation. Overall assessment of performance at PT. Kito Indonesia is very bad with a score of 1.42 where the scale of the company's performance appraisal is said to be very bad if it is on a scale of 1-1.9.

Keywords: Company Performance, Balanced Scorecard Method, Key Performance Indicator



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT. Kito Indonesia yang diukur dengan metode *Balanced Scorecard*. Pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* ini terdiri dari 4 perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal proses bisnis, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif baik kualitatif maupun kuantitatif. Subjek yang diteliti dalam penelitian ini adalah 11 informan yang terdiri dari 6 orang asisten manajer dan 5 orang manajer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja PT. Kito Indonesia terukur dari 20 KPI (*Key Performance Indicator*). Dimana kinerja perspektif keuangan sangat buruk, dalam tingkat keuntungan, produktivitas dan tingkat pengembalian investasi tidak sesuai yang diharapkan bahkan masih merugi. Untuk perspektif pelanggan kinerja perusahaan sangat buruk dimana kepuasan pelanggan masih kurang akibat ketidakmampuan perusahaan dalam memenuhi permintaan pelanggan. Untuk perspektif internal proses bisnis, kinerja perusahaan sangat buruk. Hal ini dikarenakan perusahaan tidak berani menaikkan nilai level stock dan tidak memiliki standar *safety stock* yang jelas untuk setiap produknya yang mengakibatkan perusahaan kekurangan persediaan. Sedangkan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan juga masih sangat buruk, hal ini terlihat dari *employee turnover rate* yang tinggi sehingga menimbulkan biaya operasional yang tinggi untuk melakukan rekrutmen, training dan adaptasi. Secara keseluruhan penilaian kinerja pada PT. Kito Indonesia sangat buruk dengan skor 1.42 dimana skala penilaian kinerja perusahaan dikatakan sangat buruk jika berada pada skala 1-1.9.

Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, Metode *Balanced Scorecard*, *Key Performance Indicator*