

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PABRIK KELAPA
SAWIT (PKS) PADANG TUALANG UNIT SAWIT SEBERANG
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA II SUMATERA UTARA
DENGAN PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD***

ABSTRAK

PKS Padang Tualang unit Sawit Seberang merupakan salah satu pabrik dibawah naungan PT. Perkebunan Nusantara II yang melakukan pengukuran kinerja hanya dengan aspek keuangan saja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan dari empat perspektif *Balanced Scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, jenis deskriptif yang digunakan adalah metode studi kasus. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *cluster sampling* untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dan pengambilan sampel sensus untuk perspektif pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa : a) pada perspektif keuangan PKS Padang Tualang unit Sawit Seberang masuk dalam kategori tidak baik, dimana pada rasio likuiditas, rasio aktivitas, dan rasio solvabilitas mengalami penurunan dari tahun 2014 ke tahun 2015, kemudian total aset yang dimiliki oleh perusahaan pada tahun 2015 lebih kecil dibandingkan total aset yang dimiliki perusahaan pada tahun 2014. b) pada perspektif pelanggan masuk dalam kategori cukup baik karena pelanggan menilai puas terhadap kinerja perusahaan selain itu jumlah pelanggan juga mengalami peningkatan dari tahun 2014 ke tahun 2015. c) pada perspektif proses internal bisnis PKS Padang Tualang unit Sawit Seberang masuk dalam kategori baik, dimana proses inovasi dan proses operasi menunjukkan hasil yang baik, selain itu perusahaan juga tidak melakukan proses purna jual. d) pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dapat dikatakan kurang baik, dimana karyawan merasa tidak puas terhadap kinerja yang dijalankan perusahaan, selain itu terjadi pengurangan jumlah karyawan dari tahun 2014 ke tahun 2015. Dari kesimpulan tersebut diharapkan perusahaan lebih efektif dalam mengelola aset-aset yang dimiliki agar nilai aktiva lebih tinggi dari nilai pasiva, kemudian perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan untuk memperbaiki tingkat kepuasan karyawan, selain itu perusahaan juga perlu meningkatkan pangsa pasar dengan menciptakan hubungan baik dengan pelanggan.

Kata kunci : *pengukuran kinerja, balanced scorecard*

AN ANALYSIS OF MEASUREMENT OF PKS PADANG TUALANG UNIT SAWIT SEBERANG PT. PERKEBUNAN NUSANTARA II NORTH SUMATERA PERFORMANCE WITH BALANCED SCORECARD PERSPECTIVE

ABSTRACT

Plant oil palm (PKS) Padang Tualang Sawit Seberang unit is one of the factories under PT. Perkebunan Nusantara II. The aimed of This research is to analysis the company's performance based on the four perspectives of Balanced Scorecard which are financial, internal business process, customer, and learning and growth perspectives. This research was set as a case study. Meanwhile the research sample for learning and growth perspective was taken using cluster sampling technique and census technique for customer's perspective. The results of analysis revealed that a) the financial perspective of PKS Padang Tualang Sawit Seberang unit was categorized as unsatisfactory, where the liquidity ratio, activity ratio and solvency ratio decreased in 2015, and the total assets of the company in 2015 is smaller than the total assets of the company in 2014, b) the customer perspective was in satisfactory category, since the customers had been satisfied with the performance of the company. In addition, the number of incoming customers was also increased in 2015, c) the internal business process perspective of PKS Padang Tualang Sawit Seberang was satisfactory category, where the process of innovation and process operations showed a good result, other than that the company did not conduct after sale process, d) learning and growth perspective was less satisfactory, where employees are not satisfied with the performance that run by the company, in addition here are the reduction of employees number in 2015. In conclusion, the company should managed the assets more effectively in order to create the higher assets , then the company should pay more attention to the welfare of employees to improve employee satisfaction. In addition, the company also needs to expand the market by creating good relationships with customers.

Keywords: performance measurement, balanced scorecard