



## Penilaian Kinerja dan Peningkatan Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (BSC) dan *Quality Functions Deployment* (QFD) Di PT. Laksana Anda Jaya

Muhammad Eko Mamonto<sup>1✉</sup>, Suparjo<sup>2</sup>

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya<sup>(1,2)</sup>  
Jl. Arief Rahman Hakim No.100, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60117 Indonesia.  
DOI: 10.31004/jutin.v6i4.17263

✉ Corresponding author:  
[ekomamonto88@gmail.com]

Article Info	Abstrak
<p><b>Kata kunci:</b> Penilaian Kinerja Peningkatan Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> <i>Quality Function</i> <i>Deployment</i></p> <p><b>Keywords:</b> <i>Performance assessment</i> <i>Performance Improvement</i> <i>Balanced Scorecard</i> <i>Quality Function</i> <i>Deployment</i></p>	<p>PT. Laksana Anda jaya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan produk dan jasa. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa perusahaan tersebut mengalami penurunan hasil pendapatan maka hasil dalam penelitian ini menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> didapatkan 4 Perspektif yaitu. Perspektif keuangan, ditinjau Return on Capital Employed (ROCE) di ketahui bahwa selama 2021 sampai 2022 mengalami peningkatan dengan nilai target 19% sedangkan Return On Investment diketahui selama tahun 2021 sampai 2022 terjadinya penurunan nilai target 3% sedangkan untuk biaya operasi target yang dicapai meningkat dengan nilai sebesar 149% pada tahun 2021 sampai 2022, perspektif pelanggan hasil penyebaran kuesioner yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 15% terhadap produk/jasa, perspektif bisnis internal dengan proses inovasi dan layanan purna jual yang diberikan oleh perusahaan PT. Laksana Anda Jaya sebesar 3,53% dan purna jual dengan nilai target sebesar 2,95% dan proses operasi dengan nilai target sebesar 3,57, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memberikan nilai target sebesar 20% dan retensi karyawan dengan nilai target 100%. Sedangkan untuk pendekatan <i>Quality Function Deployment</i> ada beberapa usulan perbaikan yang perlu di tingkatkan PT. Laksana Anda Jaya dalam hasil usulan perbaikan tersebut ada 6 usulan yang perlu diprioritaskan yaitu, membuat devisi pemasaran (<i>Marketing</i>) , membangun hubungan intens dengan pelanggan, membangun hubungan relasi kerja dengan pelanggan, meningkatkan <i>performance</i> dan memberikan jaminan, menyediakan kotak saran dan sarana keluhan pelanggan dan meningkatkan kualitas bahan baku.</p> <p><b>Abstract</b></p> <p>PT. Laksana Anda Jaya is a company that operates in the field of providing products and services. Based on the results of observations made by researchers, that the company experienced a decline in revenue, the results in this study using the <i>Balanced Scorecard</i> obtained 4 perspectives, namely. From a financial</p>

perspective, looking at Return on Capital Employed (ROCE), it is known that during 2021 to 2022 there has been an increase with a target value of 19%, while Return On Investment is known to have decreased by 3% during 2021 to 2022, while for operating costs the target achieved has increased by value of 149% in 2021 to 2022, customer perspective as a result of distributing questionnaires which resulted in a customer satisfaction level of 15% with products/services, internal business perspective with innovation processes and after-sales services provided by the company PT. Laksana Anda Jaya at 3.53% and after sales with a target value of 2.95% and operations processes with a target value of 3.57, a learning and growth perspective provides a target value of 20% and employee retention with a target value of 100%. Meanwhile, for the Quality Function Deployment approach, there are several suggestions for improvements that PT needs to improve. PT Laksana Anda Jaya's implementation in the results of these improvement proposals is that there are 6 proposals that need to be prioritized, namely, creating a marketing division (Marketing), building intense relationships with customers, building working relationships with customers, improving performance and providing guarantees, providing a suggestion box and a means for customer complaints and improve the quality of raw materials.

---

## 1. PENDAHULUAN

Dalam Penelitian ini penilaian kinerja akan ditunjukkan kepada PT. Laksana Anda Jaya yang merupakan perusahaan bergerak dibidang penyediaan material konstruksi dan pengadaan barang serta jasa infrastruktur. Kegiatan yang dilakukan PT. Laksana Anda Jaya yaitu memproduksi material sesuai permintaan *customer* (Pembelian), Mendistribusikan baja logam dan lain sebagainya serta menyediakan jasa pemotongan *roll, press, hole*. Pada tahun 2021 dalam bulan Januari-Mei di PT. Laksana Anda Jaya telah mengalami penurunan kinerja, baik itu secara pendapatannya maupun produktifitas dari kinerjanya, hal ini menurut hemat penulis terjadinya penurunan kinerja di PT. Laksana Anda Jaya dalam bulan Januari-Mei pada tahun 2021 diakibatkan oleh 2 (Dua) faktor, diantaranya factor internal dan eksternal perusahaan dalam factor internal tersebut yaitu adanya keterlambatan dalam kedatangan bahan-bahan baku sehingga karyawan tidak bekerja dengan waktu jam kerja yang tepat, kurangnya *skill* atau keterampilan karyawan dikarenakan ada beberapa karyawan yang tidak memiliki keahlian dalam bidang tersebut saat pengoprasian mesin, sehinggalah hanya beberapa karyawan tertentu yang mampu dan memahami pengoprasian mesin, kemudian juga jumlah tenaga kerja yang tidak tetap, sehingga menyebabkan ketidak konsistenan dalam bekerja, serta tidak adanya pengembangan pelatihan terhadap karyawan tersebut dan kurangnya kedisiplinan karyawan dalam menjalan peraturan perusahaan. Beberapa isu tersebut sangatlah memberikan dampak yang signifikan terhadap penurunan kinerja di PT. Laksana Anda Jaya pada dalam bulan Januari-Mei tahun 2021, sehingga secara langsung mengakibatkan penurunan pendapat. Sedangkan eksternal yaitu dampak dari adanya pandemik Covid-19 yang melanda dunia, sehingga menyebabkan inflasi dan penurunan ekonomi dan daya beli masyarakat yang menurun, selanjutnya adanya banyak perusahaan yang bergerak dibidang yang sama (pesaing), kemudian perusahaan lain sudah memiliki mesin otomatis dan memiliki mesin dengan *tipe* yang sama lebih dari satu, dan persaingan harga yang kompetitif sehingga menjadikan kompetitor dalam usaha yang sama, promosi yang dilakukan secara terus-menerus, dan besar-besaran serta menarik oleh pesaing.

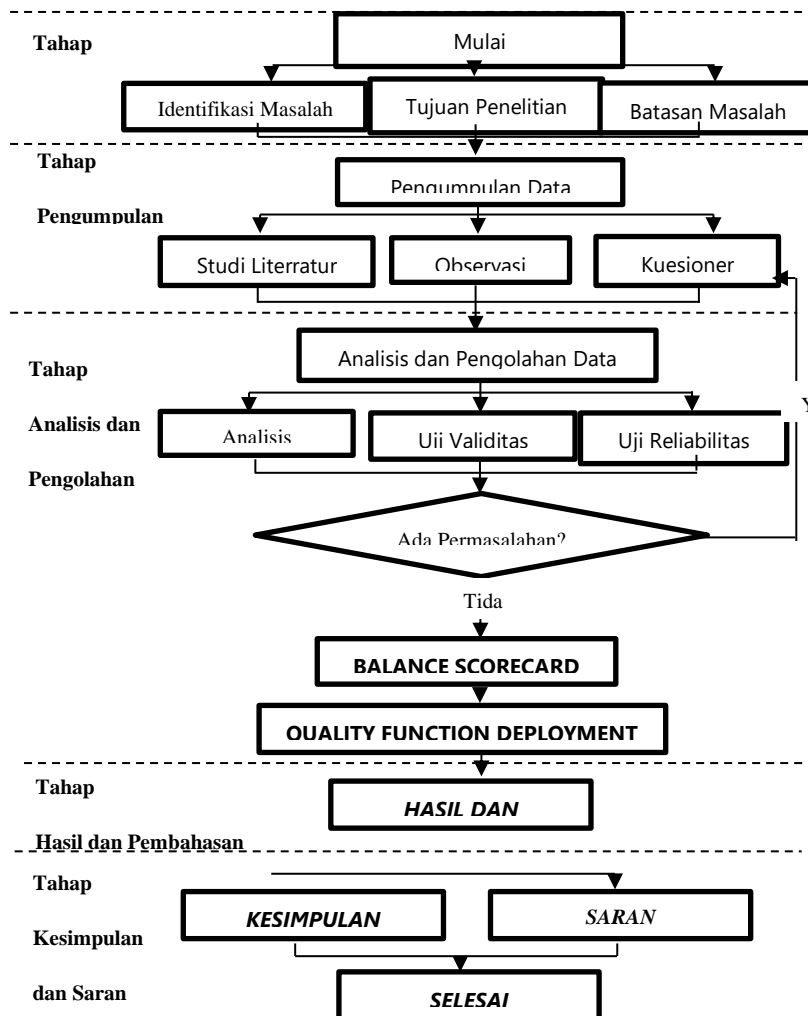
Apabila, dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal diatas, maka dirasakan perlu adanya suatu tindakan yang progresif untuk menciptakan peningkatan kinerja di PT. Laksana Anda Jaya dimasa yang akan datang, oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan suatu penilaian kinerja yang baik. Pada akhirnya tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk peningkatan kinerja pada suatu perusahaan, hal ini perlu dilakukan untuk memberikan gambaran kedepannya agar perusahaan tersebut dapat lebih baik pada periode berikutnya.

Dalam penelitian ini pada Penilaian kinerja berdasarkan pendekatan metode *Balanced Scorecard (BSC)* di PT. Laksana Anda Jaya hanya di fokuskan pada perspektif pelanggan, hal ini dilakukan karena keterbatasan data dan waktu, sehingga hanya di kerucutkan pada perspektif pelanggan saja, alasan lainnya karena keberhasilan dari sebuah perusahaan, pendapatan perusahaan tergantung kepada kepuasan para

pelanggannya, pelanggan adalah jantung dari sebuah bisnis dan berperan sangat penting akan keberlangsungannya sebuah perusahaan. Perlu diketahui bahwa pendekatan metode *Balanced Scorecard (BSC)* memiliki keterbatasan dalam mendukung perbaikan kinerja perusahaan. Keterbatasan tersebut ditunjukkan dengan tidak adanya bobot untuk indikator kinerja serta tidak memberikan informasi terkait alternatif perbaikan yang perlu dilakukan. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut maka pendekatan metode *Balanced Scorecard (BSC)* dikolaborasi dengan pendekatan metode *Quality Function Deployment (QFD)*, ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur serta menganalisa peningkatan kinerja pada PT. Laksana Anda Jaya

## 2. METHODS

Alur penelitian dalam penelitian ini perlu dapat direpresentasikan seperti Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1 Alur penelitian

## 3. HASIL DAN DISKUSI

### 1. Pendekatan Metode (*Balanced Scorecard, BSC*)

#### A. Tingkat Pendapatan

Bedasarkan hasil tingkat pertumbuhan pendapatan pada 4.20. maka tingkat pertumbuhan pendapatan yaitu sebesar 33% dengan presentase pencapaian target sebesar 0% artinya tingkat pertumbuhan pendapatan berada dalam kondisi sedang.

### B. Rasio Laba Atas Dana Oprasi

Menunjukkan besarnya nilai perbandingan antara laba (rugi) setelah pajak penghasilan dengan dana operasi mempunyai pencapaian target sebesar 22% artinya rasio laba atas dana oprasi berada pada dalam kondisi baik.

### C. Return On Investment (ROI)

ROI merupakan perbandingan antara laba setelah pajak dengan total kekayaan yang dimiliki perusahaan. Hal ini berarti bahwa tingkat pemanfaatan investasi akan sangat bergantung pada besarnya tingkat pengambilan investasi yang ditanamkan. Tingkat ROI yang dicapai sebesar 3% artinya *Return On Investment* (ROI) berada dalam kondisi buruk yang berarti bahwa ROI belum mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan.

### D. Return On Capital Emploment (ROCE)

ROCE merupakan perbandingan antara laba sebelum pajak dengan total aktiva dikurangi hutang lancar. Tingkat ROCE yang dicapai sudah memenuhi target yang diinginkan perusahaan yaitu presentase target 19% artinya *Return On Capital Emploment* (ROCE) berada dalam kondisi baik.

### E. Perspektif Pelanggan

Bedasarkan keuntungan dalam perhitungan KPI, kondisi kinerja perusahaan dipandang dari segi pelanggan berada dalam kondisi cukup baik. Hal ini diketahui dari rata-rata tanggapan responden yang diperoleh kepuasan pelanggannya yaitu sebesar 15. Akan tetapi perlu nya suatu peningkatan dengan suatu perbaikan untuk bisa mencapai lebih baik lagi dan lebih maksimal lagi.

### F. Perspektif Bisnis Internal

Bedasarkan dari perhitungan dari target kondisi kinerja perusahaan di pandang dari segi perspektif bisnis internal berada dalam kondisi yang rendah hal ini dapat di ketahui dari nilai target yaitu proses inovasi dengan nilai presentase target 3,53%, purna jual dengan nilai presentase target 2,95 dan proses operasi dengan nilai presentase target sebesar 3,57.

### G. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Bedasarkan ketentuan dalam perhitungan KPI , kondisi kinerja perusahaan dipandang dari segi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berada dalam kondisi baik. Hal ini dapat diketahui dari nilai rata-rata target yang di peroleh yaitu, tingkat produktivitas karyawan dengan nilai presentasi target sebesar 20% dan tingkat retensi karyawan sebesar 100%. Maka hal ini produktivitas kinerja dan retensi karyawan sudah memenuhi target yang di inginkan perusahaan

## 2. Pendekatan Metode (*Quality Function Deployment, QFD*)

### A. Hubungan Respon Teknis Dengan Atribut

Di bawa ini menjelaskan tabel dari hasil hubungan berbagai respon teknis dengan atribut Perspektif pelanggan sebagai berikut

**Tabel 3 Diagram Hubungan Respon Teknis Dengan Atribut**

<b>Return On Investment</b>	Produk/Jasa Baru
	Quality Control dan Standarisasi
	Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa
	Divisi Pemasarana (Marketing)
	Keterampilan Pekerja
	Hubungan Intens dengan Pelanggan
	Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan

<b>(ROI)</b>	Sasaran Penjualan diluar Area
	Performance dan Meberikan Jaminan
	Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan
	Kualitas Bahan Baku
	Produk/Jasa Siap Pakai
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	Produk/Jasa Baru
	Quality Control dan Standarisasi
	Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa
	Divisi Pemasarana (Marketing)
	Keterampilan Pekerja
	Hubungan Intens dengan Pelanggan
	Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan
	Sasaran Penjualan diluar Area
	Performance dan Meberikan Jaminan
	Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan
	Kualitas Bahan Baku
	Produk/Jasa Siap Paka
	<b>Proses Inovasi</b>
Quality Control dan Standarisasi	
Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa	
Divisi Pemasarana (Marketing)	
Keterampilan Pekerja	
Hubungan Intens dengan Pelanggan	
Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan	
Sasaran Penjualan diluar Area	
Performance dan Meberikan Jaminan	
Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan	
Kualitas Bahan Baku	
Produk/Jasa Siap Paka	
<b>Purna Jual</b>	
	Quality Control dan Standarisasi
	Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa
	Divisi Pemasarana (Marketing)
	Keterampilan Pekerja
	Hubungan Intens dengan Pelanggan
	Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan
	Sasaran Penjualan diluar Area
	Performance dan Meberikan Jaminan
	Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan
	Kualitas Bahan Baku
	Produk/Jasa Siap Paka

<b>Proses Operasi</b>	Produk/Jasa Baru
	Quality Control dan Standarisasi
	Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa
	Divisi Pemasarana (Marketing)
	Keterampilan Pekerja
	Hubungan Intens dengan Pelanggan
	Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan
	Sasaran Penjualan diluar Area
	Performance dan Meberikan Jaminan
	Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan
	Kualitas Bahan Baku
	Produk/Jasa Siap Paka

Sumber: Hasil Pengolahan Data dar Penelitian, (2023).

### B. Penentuan *Voice Of Customer (VOC)*

Bedasarkan hasil dari KPI maka akan digunakan dalam penentuan *Voice of Customer (VOC)* yang menunjukan 12 atribut kubutuhan pengguna yang akan dilakukan peningkatan kualitas menggunakan QFD.dibawa ini.

**Tabel 4, *Voice Of Customer (VOC)***

No	Atribut
1	Produk/Jasa Baru
2	Quality Control dan Standarisasi
3	Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa
4	Divisi Pemasarana (Marketing)
5	Keterampilan Pekerja
6	Hubungan Intens dengan Pelanggan
7	Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan
8	Sasaran Penjualan diluar Area
9	Performance dan Meberikan Jaminan
10	Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan
11	Kualitas Bahan Baku
12	Produk/Jasa Siap Pakai

Sumber: Hasil Pengolahan Data dar Penelitian, (2023).

### C. Penetuan Goal Dan Improverment Ratio

Pada penelitian ini, *goal* dibuat untuk memutuskan level dari *customer satisfaction performance* yang ingin dicapai dalam memenuhi kebutuhan perspektif pelanggan. Penetapan besarnya nilai *goal* ini didasarkan pada spesifikasi teknis yang diberikan oleh pelanggan yang kemudian diterjemahkan oleh peneliti dalam bahasa teknis sehingga dapat dilakukan usaha peningkatan kualitas. Penentuan nilai *goal* ini terdiri dari level 1 hingga level 5. Level 5 merupakan tingkat paling tinggi untuk target kualitas perspektif pelanggan yang ditentukan oleh target KPI sebelumnya. Maka tabel dibawa ini adalah hasil dari penentuan *goal*.

**Tabel 5 Penentuan Goal**

No	Atribut	customer satisfaction performane	Goal	Improverment ratio
1	Produk/Jasa Baru	0,084	3	<b>0,028</b>
2	Quality Control dan Standarisasi	0,082	3	<b>0,027</b>
3	Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa	0,083	5	<b>0,017</b>
4	Divisi Pemasarana (Marketing)	0,074	5	<b>0,015</b>
5	Keterampilan Pekerja	0,08	2	<b>0,040</b>
6	Hubungan Intens dengan Pelanggan	0,089	5	<b>0,018</b>
7	Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan	0,093	5	<b>0,019</b>
8	Sasaran Penjualan diluar Area	0,092	3	<b>0,031</b>
9	Performance dan Meberikan Jaminan	0,097	4	<b>0,024</b>
10	Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan	0,077	5	<b>0,015</b>
11	Kualitas Bahan Baku	0,075	2	<b>0,038</b>
12	Produk/Jasa Siap Pakai	0,074	3	<b>0,025</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data dar Penelitian, (2023).

Maka tingkat yang dicapai PT. Laksana Anda Jaya yaitu hubungan intens dengan pelanggan dengan nilai *Improverment ratio* sebesar 0,018, Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan dengan nilai *Improverment ratio* sebesar 0,019.

#### D. Penentuan Sales Poin

*Sales poin* pada penelitian ini merupakan besarnya pengaruh setiap atribut *customer needs* maka nilai *sales poin* ini ditentukan oleh atribut kebutuhan yang diberi poin 1 artinya atribut tersebut jika berubah atau tidak akan mempengaruhi jalanya penilaian kepuasan pelanggan. Jika atribut diberi poin 1.2, jika ada perubahan maka akan mempengaruhi jalannya penilaian pada kepuasan pelanggan dan Jika atribut diberi poin 1.5, maka akan sangat mempengaruhi penilaian pada kepuasan pelanggan.

#### E. Penentuan Normalized Raw Weight

Pada penelitian ini *Normalized Raw Weight* didapatkan *Raw Weight* nilai *Normalized Raw Weight* menunjukkan besarnya kontribusi atribut terhadap pemenuhan semua kegiatan pengguna produk/jasa. Maka di bawa ini adalah table 5.6 hasil dari *Normalized Raw Weight*

**Tabel 9 Hasil Penentuan Normalized Raw Weight**

No	Produk/Jasa Baru	Raw Weight	Normalized Raw Weight
1	Quality Control dan Standarisasi	1,960	0,075
2	Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa	1,620	0,062
3	Divisi Pemasarana (Marketing)	1,887	0,072
4	Keterampilan Pekerja	2,363	0,090
5	Hubungan Intens dengan Pelanggan	1,720	0,066
6	Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan	2,781	0,106
7	Sasaran Penjual diluar Area	2,936	0,112
8	Performance dan Meberikan Jaminan	2,263	0,086
9	Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan	2,506	0,096
10	Kualitas Bahan Baku	2,430	0,093
11	Produk/Jasa Siap Pakai	1,976	0,076
12	Produk/Jasa Baru	1,725	0,066

Sumber: Hasil Pengolahan Data dar Penelitian, (2023).

Bedasarkan tabel di atas menunjukan bahwa sasaran penjualan diluar Area dan hubungan relasi kerja pengan pelanggan berkontribusi besar dalam peningkatan kualitas pada atribut/jasa dengan nilai 0,112 dan 0,106.

**F. Relationship**

Relationship merupakan langkah untuk melihat hubungan antara *technical response* dan *customer needs*. Pola hubungan antara *technical response* dan *customer needs* terdiri dari 4 pola hubungan seperti tabel hasil matrik hubungan *technical response* dan *customer needs* di tampilkan pada sebagai berikut adalah gambar hasil hubungan antara *technical response* dan *customer needs*.

Customer Requirements	Produk/Jasa Baru	Quality Control dan Standarisasi	Strategi Pemasaran Unik dan Keunggulan Produk/Jasa	Divisi Pemasarana (Marketing)	Keterampilan Pekerja	Hubungan Intens dengan Pelanggan	Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan	Sasaran Penjualan diluar Area	Performance dan Meberikan Jaminan	Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan	Kualitas Bahan Baku	Produk/Jasa Siap Pakai
Return on investment (ROI)	○	▽	●	○	▽	○	○	○	●	●	●	●



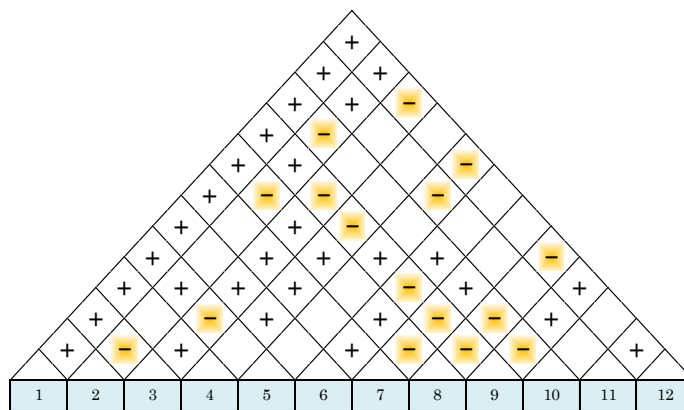
**Gambar 3 Technical Response Dan Customer Needs**

Sumber: Hasil Pengolahan Data dar Penelitian, (2023).

Bedasarkan hasil matriks diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap *customer needs*. Atau kebutuhan pelanggan memiliki hubungan yang kuat dengan beberapa *technical response*.

**G. Technical Correlation**

Tahapanini menggambarkan hubungan dan ketergantungan antar respon teknis. Sehingga dapat dilihat apakah suatu respon teknis yang satu dengan yang lain saling mempengaruhi. Maka dibawa ini adalah gambar korelasi teknis.



**Gambar 4, Technical Response Dan Customer Needs**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dar Penelitian, (2023).

**H. Technical Importance**

Pada tahapn ini merupakan prioritas yang akan dikembangkan lebih dahulu dalam proses peningkatan kualitas berdasarkan kepentingan teknis. Pada penelitian ini, rangking atribut dibuat sebanyak jumlah respon teknis yang berjumlah 12 bua. Maka gambar dibawa ini adalah hasil *Technical Importance*, Sasaran Penjualan diluar Area

relative Weight	Customer Importance	Maximum Relationship
18%	3	9
24%	4	9
18%	3	9

24%	4	9
18%	3	9

**Gambar 5 Technical Importance**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dar Penelitian, (2023).

Berdasarkan gambar di atas yaitu terdiri dari max relationship value in column, weight/importance, relative weight dan ranking. Nilai max relationship value in column diperoleh dari nilai maksimum untuk tiap-tiap kolom. Nilai weight/importance didapat dari penjumlahan dari perkalian antara tiap-tiap kolom importance to customer dengan relationship. Nilai relative weight didapatkan dari nilai weight/importance dibagi dengan total weight/importance kemudian dikalian 100%. Kemudian ranking diperoleh berdasarkan bobot presentase tertinggi hingga terkecil yang kemudian diurutkan dari mulai yang terbesar hingga terkecil. Artinya bahwa 7 atribut ini adalah salah satu yang sangat kuat mempengaruhi dalam sebuah rumah kualitas. Maka sebagai berikut adalah hasil dari *House of Quality*

**I. Hasil House of Quality**

Proses dalam QFD adalah menyusun satu atau lebih matrik yang disebut *House of Quality*. Matrik ini menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan dan harapan pengguna dan bagaimana memenuhi kebutuhan tersebut. Maka hasil *house of quality* dibawa ini adalah usulan perbaikan yang berdasarkan rengking prioritas di lihat dari 7 atribut yang memberikan hubungan yang kuat dalam keinginan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yaitu:

1. Membuat Divisi Pemasarana (*Marketing*)
2. Membangun Hubungan Intens dengan Pelanggan
3. Mebangun Hubungan Relasi Kerja dengan Pelanggan
4. Meningkatkan Performance dan Meberikan Jaminan
5. Memperluas Sasaran Penjualan diluar Area
6. Menyediakan Kotak Saran dan Sarana Keluhan Pelanggan
7. Meningkatkan Kualitas Bahan Baku

**4. KESIMPULAN**

Dengan menganalisis kinerja perusahaan dengan pendekatan metode *Balanced Scorecard* (BSC). Maka peneliti menarik kesimpulan bahwa. Penilaian kinerja PT. Laksana Anda jaya dengan penilaian dari 4 prespektif yaitu. Perspektif keuangan, ditinjau *Return On Capital Employed* (ROCE) diketahui bahwa selama tahun 2021 sampai 2022 mengalami peningkatan dengan nilai target 19% sedangkan *Return On investment* diketahui selama tahun 2021 samapai 2022 terjadinya penurunan dengan nilai target 3% dikarenakan keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan menurun hal ini juga dikarenakan dengan adanya covid 19, sedangkan untuk biaya oprasi target yang dicapai meningkat dengan nilai sebesar 149% pada tahun 2021 sampai 2022. Perspektif pelanggan dilihat dari tingkat kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 15% terhadap produk/jasa artinya kepuasan pelanggan sudah baik akan tetapi perusahaan ingin meningkatkan lagi kepuasan pelanggan. Perspektif Bisnis Internal pengukuran ini dilakukan dengan proses inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual yang diberikan oleh perusahaan. Dilihat dari proses inovasi PT. Laksana Anda jaya mengalami penurunan dengan nilai target

sebesar 3,53% dan Purna jual dengan nilai target sebesar 2,95% dan proses operasi dengan nilai target sebesar 3,57. Hal ini perlu ada nya perbaikan agar pencapaian tersebut sesuai dengan kemauan perusahaan. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan memberikan hasil yang baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat produktivitas karyawan yng mempunyai nilai target sebesar 20% dan retensi karywan dengan nilai target 100%. Dengan menganalisis peningkatan kinerja perusahaan dengan pendekatan metode *Quality Funcation Deployment* (QFD). Maka peneliti menarik kesimpulan dengan menyusun *house of quality* atau rumah kualitas, hal ini agar dapat melakukan suatu usulan perbaikan yang perlu ditingkatkan oleh PT. Laksana Anda Jaya dalam hasil usulan perbaikan tersebut ada 7 usulan perbaikan yang perlu di prioritasnkan yaitu, membuat divisi pemasaran (*marketing*), membangun hubungan *intens* dengan pelanggan, membangun hubungan rekasi kerja dengan pelanggan, meningkatkan *peformance* dan memberikan jaminan, menyediakan kotak saran dan sarana keluhan pelanggan dan meningkatkan kualitas bahan baku

## 5. REFERENCES

- A. Zuniawan, O. Julyanto, Y. B. Suryono, and Z. F. Ikatrinasari, "Mplementasi Metode Balanced Scorecard Untuk Mengukur Kinerja Di Perusahaan Engineering (Study Case PT. MSE)," *J. Ind. Serv.*, vol. 5, no. 2, pp. 251–256, 2020, doi: 10.36055/jiss.v5i2.8008.
- T. Utama, Ivone, W. P. Han, B. Berluidaham, and Megawati, "Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Dinamika Lubsindo Utama Medan," *Semin. Nas. Teknol. Komput. Sains*, pp. 96–98, 2019.
- D. Y. Yanni Suherman, "Aplikasi Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Yanni," *J. Sist. Inf. dan manajemen Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 201–207, 2019.
- D. R. R. Sambolangi, Salim, "Pengaruh gaya kepemimpinan, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja perangkat desa pada kecamatan mamasa kabupaten mamasa," vol. 2, no. 1, pp. 84–96, 2023.
- I. A. Putri, "Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Adam Bengkulu," *Fak. Ekon. Dan Bisnis Islam Inst. Agama Islam Negeri IAIN Bengkulu*, pp. 1–67, 2019.
- A. F. MUAFAH, "No TitleE/ENH," *Ayan*, vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.
- A. N. Fakhry, "Pengambilan Keputusan Untuk Perbaikan Kinerja Perusahaan dengan Mengintegrasikan Model Balanced Scorecard dan Analytic Network Process (Studi kasus pada PT. Sangsaka Surya Karunia)," *skripsi*, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- I. W. Suirta and I. A. R. Astitiasih, "PEMBUATAN VIRGIN COCONUT OIL DENGAN PENAMBAHAN ENZIM PAPAIN DARI EKSRAK DAUN PEPAYA (Carica pepaya)," *J. Kim.*, vol. 14, no. 2, p. 192, 2020, doi: 10.24843/jchem.2020.v14.i02.p14.
- S. Siswadi and A. Nugroho, "Pengembangan Desain Mesin Opak Jepit yang Ergonomis dan Sesuai Keinginan Konsumen dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)," *J. Tecnosienza*, vol. 5, no. 2, p. 257, 2021, doi: 10.51158/tecnoscienza.v5i2.433.
- F Fairus, "Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta," *Bab III Metod. Penelit.*, vol. Bab iii me, pp. 1–9, 2020.
- D. Judithia, "Proses adaptasi ikatan mahasiswa Fakk di kota Bandung," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 54–69, 2019.
- V. Veronica, "Sistem Pendukung Keputusan Dalam Penentua Tablet Andorid Terbaik Menggunakan Metode Moora," pp. 1–23, 2020.
- Nofi Erni, "Metodelogi penelitian industri," pp. 0–8, 2019.
- D. Sartika, "Manajemen Pendidikan Tinggi Islam (Upaya Mereposisi dan Merekonstruksi Lembaga Pendidikan Tinggi Islam di Era Globalisasi)," *Southeast Asian J. Islam. Educ. Manag.*, vol. 1, no. 2, pp. 177–194, 2020, doi: 10.21154/sajiem.v1i2.23.
- Ahmad and Muslimah, "Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif," *Palangkaraya Raya Int. Natl. Conf. Islam. Stud.*, vol. 1, no. 1, pp. 173–186, 2021.
- Ansyar Bora, "Modul Statistik (SPSS Versi 20)," pp. 1–56, 2020.
- A. Lrviana, "Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Tentang Promosi Dan Store Atmosphere Serta Pengaruhnya Terhadap Preferensi Konsumen Pada Caribou Coffee PVJ Dan Starbucks Coffee PVJ," *J. Keperawatan*, no. 6, pp. 57–77, 2019.
- Yulia, "PENGARUH KOMPLEKSITAS TUGAS, TEKANAN KETAATAN, DAN PENGETAHUAN AUDITOR TERHADAP

- AUDIT JUDGMENT (Studi Empiris pada KAP Wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Timur)," *Repos. STEI*, no. 2007, pp. 45–61, 2019.
- Himawan & Juaarsah, "Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Manajemen (Studi Kasus PT. Makro Indonesia Caang Pasar Rebo, Jakarta)," pp. 1–23, 2020.
- E. Suhendar and Suroto, "Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB," *Fakt. Exacta*, vol. 7, no. 4, pp. 372–386, 2022.
- S. Suparto, "Marketing Strategic of Ukm on Home Industry in Seruni Village Sidoarjo Regional (Study Case Ukm Gago)," *Welcome to 3 rd Int. Conf.*, pp. 321–331, 2019.