

ABSTRAK

Nama : Juliano Alesandro Pratama
Program Studi : Teknik Industri
Judul : **Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode
Balanced Scorecard Dan Penerapan Kaizen Sebagai Upaya
Perbaikan Berkelanjutan (PT.Jinwoo Engineering Indonesia)**
Pembimbing : Dra. Ir .Ni Made Sudri M.M., M.T., IPM., ASEAN Eng

Perkembangan industri yang semakin dinamis mendorong perusahaan untuk memiliki sistem evaluasi kinerja yang mampu menjawab tantangan kompetitif pasar global. PT. Jinwoo Engineering Indonesia sebagai perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang produksi komponen kulkas dihadapkan pada fluktuasi profitabilitas yang tidak menentu, khususnya menurunnya *Net Profit Margin* (NPM) selama periode 2022–2024 yang disebabkan oleh naiknya beban operasional, serta pembelian mesin baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC) berdasarkan empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari delapan tolok ukur yang digunakan, enam indikator memenuhi target, sedangkan dua lainnya tidak tercapai. Secara keseluruhan, kinerja perusahaan mencapai persentase 75%, yang tergolong dalam kategori “baik”. Pada perspektif keuangan, ROA dan NPM menurun masing-masing sebesar 0,6% dan 0,3%, sementara ROE meningkat 0,5%. Perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang memuaskan, dengan Indeks Kepuasan sebesar 1.952 poin dan Indeks Citra sebesar 902 poin. Perspektif proses internal menunjukkan pencapaian inovasi sebesar 751 poin, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mencatat indeks kepuasan karyawan sebesar 2.653 poin, serta peningkatan produktivitas menjadi 228.033. Untuk mendukung hasil pengukuran tersebut, pendekatan *Kaizen* diimplementasikan sebagai strategi perbaikan berkelanjutan guna mendorong efisiensi dan inovasi yang konsisten di seluruh lini perusahaan..

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Kaizen, Pengukuran Kinerja, Kinerja Perusahaan, PT. Jinwoo Engineering Indonesia, *Net Profit Margin*

Tangerang Selatan, 15 September 2025

Menyetujui

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

(Ir. Mega Bagus Herlambang, S.T.,
M.T., Ph.D., IPM., ASEAN Eng.)

(Dra.Ir. Ni Made
Sudri,MM.,M.T.,IPM.,ASEAN Eng.)

ABSTARCT

Nama : Juliano Alesandro Pratama
Program Studi : Teknik Industri
Judul : **Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode
Balanced Scorecard Dan Penerapan Kaizen Sebagai Upaya
Perbaikan Berkelanjutan (PT.Jinwoo Engineering Indonesia)**
Pembimbing : Dra. Ir .Ni Made Sudri M.M., M.T., IPM., ASEAN Eng

The increasingly dynamic development of the industrial sector encourages companies to adopt performance evaluation systems that can address the challenges of global market competition. PT. Jinwoo Engineering Indonesia, a manufacturing company engaged in the production of refrigerator components, faces uncertain profitability fluctuations, particularly a decline in Net Profit Margin (NPM) during the 2022– 2024 period. This decline was primarily due to rising operational costs and the purchase of new machinery. This study aims to identify and analyze the impact of performance measurement using the Balanced Scorecard (BSC) method based on four perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The results show that out of eight performance indicators used, six met the targets, while two did not. Overall, the company's performance reached 75%, which falls into the "good" category. In the financial perspective, ROA and NPM decreased by 0.6% and 0.3% respectively, while ROE increased by 0.5%. The customer perspective indicated satisfying results, with a Customer Satisfaction Index of 1,952 points and a Corporate Image Index of 902 points. The internal process perspective showed an innovation achievement score of 751 points, and the learning and growth perspective recorded an employee satisfaction index of 2,653 points and an increase in productivity to 228,033. To support these results, the Kaizen approach was implemented as a continuous improvement strategy to drive efficiency and innovation throughout the company.

Keywords: Balanced scorecard,kaizen, Performance Measurement, Company Performance, PT. Jinwoo Engineering Indonesia ,Net Profit Margin

Tangerang Selatan, 15 September 2025

Menyetujui

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

**(Ir. Mega Bagus Herlambang, S.T.,
M.T., Ph.D., IPM., ASEAN Eng.)**

**(Dra.Ir. Ni Made
Sudri,MM.,M.T.,IPM.,ASEAN Eng.)**