

ABSTRAK

PT. Putra Nugraha Sentosa adalah industri yang bergerak di bidang percetakan dan pengemasan komersial. Sejak beroperasinya pada tahun 2015 PT. Putra Nugraha Sentosa belum pernah dilakukannya evaluasi kinerja baik dari berbagai aspek. Terbukti dari hasil lembar penilaian yang telah diisi oleh pihak perusahaan bahwa banyak target yang belum tercapai bahkan menurun. Seperti jumlah produktifitas karyawan yang belum mencapai target perusahaan, saat ini produktifitas karyawan adalah 70% sedangkan target perusahaan adalah 80%. Lalu menurunnya target jumlah pelanggan tetap, yang semula adalah 30% menjadi 25%. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja perusahaan dan menentukan strategi perbaikan kinerja perusahaan berdasarkan hasil pengukuran kinerja menggunakan metode *Strategic Management Analysis and Reporting Technique (SMART) System*.

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pembobotan perspektif dan *Key Performance Indicator (KPI)* dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, yang nantinya KPI akan ditentukan bersama perusahaan. Lalu akan dilakukannya perhitungan skor pencapaian kinerja perusahaan dengan menggunakan *Objective Matrix (OMAX)*. Hasil perhitungan skor pencapaian kinerja perusahaan akan dicek menggunakan *Traffic Light System (TLS)* untuk mengetahui indikasi perbaikan menggunakan TLS.

Pada periode I (Agustus - November 2021) ke periode II (Desember 2021 - Maret 2022) indeks produktifitas perusahaan memiliki nilai sebesar 94,17% dan pada periode II (Desember 2021 - Maret 2022) ke periode III (April – Juli 2022) indeks produktifitas perusahaan memiliki nilai sebesar 8,64%. Dari 18 KPI terdapat 6 KPI dikategorikan hijau, 10 KPI dikategorikan kuning, dan 2 KPI dikategorikan merah. Strategi perbaikan untuk KPI yang dikategorikan merah yaitu dilakukannya perusahaan perlu meningkatkan pelayanannya terhadap pelanggan, dengan adanya pelatihan untuk menangani pelanggan (*customer service*), perusahaan perlu memberikan garansi, dan perusahaan perlu membagi peralatan produksi secara merata.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, SMART System, Metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, Metode *Objective Matrix (OMAX)*

ABSTRACT

PT. Putra Nugraha Sentosa is an industry engaged in commercial printing and packaging. Since its operation in 2015 PT. Putra Nugraha Sentosa has never done a good performance evaluation from various aspects. It is evident from the results of the assessment sheet that has been filled in by the company that many targets have not been achieved and have even decreased. For example, the number of employee productivity that has not reached the company's target, currently the employee's productivity is 70% while the company's target is 80%. Then the target number of regular customers decreased, from 30% to 25%. The purpose of this research is to measure company performance and determine strategies to improve company performance based on the results of performance measurements using the Strategic Management Analysis and Reporting Technique (SMART) System method.

This research was carried out by means of perspective weighting and Key Performance Indicator (KPI) using the Analytical Hierarchy Process (AHP), which KPI will later be determined with the company. Then the company's performance achievement scores will be calculated using the Objective Matrix (OMAX). The results of calculating the company's performance achievement score will be checked using the Traffic Light System (TLS) to find out indications of improvement using TLS.

In period I (August - November 2021) to period II (December 2021 - March 2022) the company's productivity index has a value of 94.17% and in period II (December 2021 - March 2022) to period III (April - July 2022) the index company productivity has a value of 8.64%. Of the 18 KPIs, 6 KPIs are categorized as green, 10 KPIs are categorized as yellow, and 2 KPIs are categorized as red. The improvement strategy for KPIs that are categorized as red is that the company needs to improve its service to customers, with training to handle customers (customer service), companies need to provide guarantees, and companies need to share production equipment evenly.

Keywords: Performance Measurement, SMART System, Analytical Hierarchy Process (AHP) Method, Objektif Matrix (OMAX) Method