

## ABSTRAK

Industri kemasan plastik di Indonesia masih mempunyai harapan dimasa datang, dilihat dari masih banyak investor asing yang menanamkan modalnya dalam industri kemasan plastik, sehingga badan usaha perlu informasi dan sarana pengukuran kinerja yang tepat dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Tantangan yang ada sekarang dan masa datang sangat kompleks untuk itu diperlukan strategi khusus untuk dapat menyiasati kondisi sehingga badan usaha dapat tetap hidup di era persaingan.

Kondisi yang sama juga dialami oleh PT. "X" dimana badan usaha ini bergerak dalam bidang industri kemasan plastik yang melayani pesanan berdasarkan job order, sehingga kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang dapat mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap badan usaha.

PT. "X" memiliki misi, visi dan strategi untuk meningkatkan pendapatan dan mempertahankan pelanggannya, namun kurang memperhatikan faktor-faktor penting atas pengukuran kinerja keuangannya seperti kualitas, waktu layanan, waktu pengiriman, dan lain-lain. Strategi yang ada belum dapat terwujud sepenuhnya, karena badan usaha hanya mengutamakan kinerja keuangan.

*Balanced Scorecard* merupakan solusi yang menarik sebagai pengukuran kinerja PT. "X" yang mampu menerjemahkan misi, visi dan strategi badan usaha kedalam serangkaian pengukuran kinerja yang meliputi empat sudut pandang yaitu keuangan, konsumen, proses bisnis internal, dan proses belajar dan pertumbuhan. *Balanced Scorecard* memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan badan usaha yang disebut *critical success factor*.

Pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* harus mendukung pelaksanaan strategi melalui tiga prinsip yaitu: *cause-effect relationship*, *performance drivers*, dan *linking to financial*. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja baik keuangan maupun operasional yang membentuk suatu hubungan sebab akibat dalam pencapaian tujuan badan usaha. Sasaran keuangan dapat tercapai bila ada layanan konsumen yang memuaskan dan proses internal yang baik yang mendukung proses belajar dan bertumbuh sebagai infrastruktur dalam pencapaian sasaran dari ketiga sasaran yang lain. PT. "X" dapat mengetahui serangkaian aktivitas yang perlu dilakukan secara terpadu dengan menggunakan prinsip *cause-effect* dan disesuaikan dengan *critical success factor*-nya sehingga membantu pelaksanaan strategi. Setiap pengukuran kinerja dalam *Balanced Scorecard* harus dapat mencerminkan arti strategi bagi pencapaian tujuan badan usaha.