

## ABSTRAK

Setiap organisasi pasti melakukan aktivitas pengukuran terhadap kinerja orang lain dalam perusahaannya, yang tentu saja berbeda antara satu organisasi dengan yang lain. Demikian pula CV "Z". Sistem pengukuran kinerja *salesman* dan *delivery team* CV "Z" dinilai memiliki beberapa kelebihan, namun masih terdapat beberapa kelemahan. Sebagian besar fokus sistem pengukuran kinerja *salesman* dan *delivery team* CV "Z" masih terletak pada pencapaian target-target penjualan (keuangan) dan target-target konsumen (pencapaian target jumlah konsumen dan *on time delivery*). Bagian penting yang kurang mendapat perhatian adalah operasi bisnis internal CV "Z" dan proses peningkatan kualitas dan pengembangan kemampuan anggota CV "Z" (termasuk *salesman* dan *delivery team*). Padahal *salesman* dan *delivery team* CV "Z" juga merupakan salah satu komponen penting dalam CV "Z". Hal ini menimbulkan beberapa masalah bagi CV "Z". Suatu sistem pengukuran kinerja harus sesuai dengan visi, misi dan strategi. Karena sebagian besar perhatian sistem pengukuran kinerja *salesman* dan *delivery team* CV "Z" terletak pada target penjualan (keuangan) dan konsumen, maka tentunya sistem tersebut sudah sesuai untuk visi, misi dan strategi yang berhubungan dengan penjualan (keuangan) dan konsumen saja, sedangkan sistem pengukuran kinerja yang berkaitan dengan visi, misi dan strategi yang lain belum terwujud sepenuhnya.

*Balanced Scorecard* menawarkan CV "Z" suatu alternatif pemecahan untuk mengatasi kelemahan tersebut. *Balanced Scorecard* merupakan sistem pengukuran kinerja yang memotivasi bawahan untuk mengeksplorasi segenap kemampuannya untuk mewujudkan visi, misi dan strategi organisasi. *Balanced Scorecard* adalah proses menterjemahkan visi, misi dan strategi organisasi ke dalam langkah-langkah operasional yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh bawahan, dan hasilnya diukur melalui keseimbangan (dalam arti yang luas) empat perspektif. Hasil pengukuran itu digunakan sebagai umpan balik terhadap visi, misi dan strategi, serta sebagai proses pembelajaran. *Balanced Scorecard (learning and growth perspective)* melengkapi sistem pengukuran kinerja *salesman* dan *delivery team* CV "Z" dengan alat ukur yang dapat mengembangkan kemampuan, memotivasi, memuaskan, dan memberikan imbalan yang layak bagi *salesman* dan *delivery team*, yaitu laporan training, daftar kesalahan *salesman* dan *delivery team* dan grafik-grafik perkembangannya, survei kepuasan *salesman* dan *delivery team*, *number of suggestions per employee and the implementation*, dan grafik-grafik untuk mengetahui perkembangan kemampuan *salesman* dan *delivery team* CV "Z".