

ABSTRAK

Tingginya standard bagi masuknya produk impor di Eropa dan AS, serta lesunya pasar Asia Pasifik akibat wabah SARS, memaksa eksporter harus mencari alternatif pasar baru. Potensi pengembangan pasar di kawasan Andean sangat baik bagi Indonesia. Sebab meskipun harganya tak kompetitif bila dibandingkan produk Cina, *buyer* dari Amerika Latin itu sangat tertarik untuk mendatangkan produk Indonesia. Ini karena konsumen disana mementingkan kualitas daripada harga yang murah.

Ditengah persaingan dunia bisnis yang semakin ketat, badan usaha dituntut agar lebih jeli melihat peluang bisnis yang ada dan mampu mempertahankan kelangsungannya dengan mengusahakan produk yang lebih inovatif dan waktu produksi yang efisien. Perbaikan proses produksi menyebabkan badan usaha terutama yang bersifat *job order* dapat menghasilkan produk yang inovatif dan dapat menyelesaikan pesanan dengan tepat waktu dengan kualitas dan kuantitas yang tepat.

Hal-hal yang lebih penting pada saat ini yang harus diukur yaitu alat ukur bukan keuangan yang terdiri dari *customer perspective*, *internal-business process perspective* dan *learning and growth perspective*. Dengan merancang *Balanced Scorecard – internal business process perspective*, maka badan usaha diharapkan dapat melakukan perbaikan dalam proses produksinya. Pada PT PAR ada 3 hal penting yang menjadi kendala rendahnya kualitas produk yaitu : bentuk produk yang tidak sesuai pesanan, komposisi warna produk yang tidak sesuai dengan pesanan, keterlambatan waktu dalam pengiriman. Dengan menerapkan *Balanced Scorecard-internal business process perspective* maka PT PAR akan menciptakan produk yang lebih inovatif, dan dapat menggunakan kapasitas mesinnya secara maksimum karena pemborosan waktu dapat dikurangi

Dalam menerapkan suatu strategi badan usaha harus ada kesatuan dengan visi dan misi badan usaha tersebut. Misi PT PAR adalah melakukan perbaikan secara terus menerus untuk produk dan jasa badan usaha untuk memenuhi keinginan konsumen. Perbaikan itu termasuk perbaikan kualitas produk, perbaikan kualitas layanan, dan perbaikan kualitas proses produksi.