

ABSTRAK

Menanggapi persaingan bisnis yang terus mengglobal ini, perusahaan-perusahaan dunia saling berlomba untuk mengembangkan perusahaannya dan memenangkan persaingan tersebut. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan perusahaan adalah mewujudkan visi, misi, dan strategi perusahaan ke dalam tindakan nyata. Hal ini disebabkan visi, misi, dan strategi perusahaan merupakan tujuan dan gambaran umum yang diinginkan perusahaan untuk ke depannya. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem manajemen strategis yang dapat membantu mengukur kinerja perusahaan agar tindakan-tindakan yang dilakukan perusahaan sejalan dengan visi, misi, dan strategi yang telah ditetapkan.

Wonggrassamee *et al* (2003) menjelaskan bahwa *Balanced Scorecard* merupakan tempat yang menghubungkan ukuran kinerja dengan strategi bisnis unit. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran kinerja berbasis *Balanced Scorecard* yang dapat dijalankan PT Indosubur Lancar Plas yang merupakan perusahaan tutup panci kaca agar dapat lebih memaksimalkan kinerjanya. Penelitian ini difokuskan hanya pada perspektif bisnis internal karena perusahaan ingin meningkatkan performa kerja proses operasinya, yaitu proses produksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Indosubur Lancar Plas merupakan perusahaan *job order* sehingga produksi perusahaan sangat dipengaruhi upayanya dalam mendapatkan pelanggan. Selama ini ukuran kinerja yang digunakan perusahaan masih terbatas sehingga kinerja yang dihasilkan pun juga masih kurang baik. Selain itu, perusahaan juga masih belum bisa mewujudkan visi, misi, dan strateginya dengan baik. Untuk itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan memperhatikan setiap komplain yang diterima dengan cekatan dan tanggungjawab. Perusahaan juga harus meningkatkan strategi perusahaan lainnya dalam hal kualitas produknya dengan cara menempatkan tenaga-tenaga yang terampil sesuai keahliannya di tiap-tiap divisinya dan melakukan pengawasan ketat dengan memberlakukan sistem *reward* dan *punishment*. Selain itu, perusahaan harus meningkatkan strateginya dalam meminimalkan beban pokok produksi dengan cara mengubah bahan baku mesin oven dari listrik menjadi gas alam (PLTG) dan melakukan pengurangan tenaga kerja secara efektif. Kemudian, yang tak kalah penting perusahaan harus meningkatkan proses inovasinya dengan cara melakukan analisis pasar secara rutin untuk mengetahui setiap perkembangan produk yang kiranya dapat menjadi kesempatan perusahaan untuk menarik pelanggan dengan produk barunya.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, perspektif proses bisnis internal, pengukuran kinerja, strategi