

ABSTRAK

PT "IAS" merupakan perusahaan manufaktur yang ikut berperan serta dalam dunia kesehatan, dimana perusahaan ini berperan serta dalam menyediakan produk plester obat dan produk kesehatan lainnya bagi masyarakat, dengan harga yang terjangkau, tentunya dengan kualitas yang tidak kalah bagus dibandingkan dengan perusahaan sejenis. Visi dan misi dari suatu badan usaha tidak akan dapat terwujud tanpa disertai dengan strategi yang tepat.

Balanced Scorecard merupakan solusi yang dapat dikembangkan dalam badan usaha ini karena dapat memberikan informasi yang nantinya akan dapat membantu manajer dalam menilai kinerja badan usaha secara keseluruhan, tidak hanya dari ukuran *financial* saja tetapi juga dari ukuran *non financial*. Dalam *Balanced Scorecard* terdapat 4 perspektif dalam pengukuran kinerja yaitu *financial perspective*, *customer perspective*, *internal business process perspective* serta *learning and growth perspective*. Pada skripsi ini pembahasan hanya mencakup *customer perspective* saja karena perspektif ini merupakan elemen penting dalam kelangsungan hidup suatu badan usaha. *Customer* merupakan bagian yang penting pada PT "IAS" oleh sebab itu dalam memperoleh *customer* yang loyal terhadap badan usaha diperlukan suatu pelayanan yang baik dan tentunya dengan produk perusahaan yang bermutu tinggi.

Konsep *Balanced Scorecard* lebih dari sekedar sistem pengukuran taktis atau operasional. Perusahaan yang inovatif dalam bidang usahanya dapat menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai suatu sistem manajemen strategis, untuk mengelola strategi jangka panjang. Namun konsep ini juga memiliki kekurangan dalam proses sistematis untuk melaksanakan dan memperoleh umpan balik dalam strategi. *Balanced Scorecard* dapat mengkomunikasikan dan mengintergrasikan sasaran dengan target badan usaha secara terpadu, sehingga diharapkan konsep ini dapat membantu pengukuran kinerja PT "IAS" dalam meningkatkan jumlah *customer* dan pencapaian tujuan badan usaha.