

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis menuntut badan usaha harus mengalokasikan sumber daya mereka secara optimal dalam memberikan *value* kepada *customer* mereka. Salah satu usaha dari badan usaha untuk melakukan hal itu adalah menggunakan *outsourcing*. Jasa *outsourcing* menjadi pilihan badan usaha disamping badan usaha bisa lebih fokus sumber daya mereka ke dalam salah satu pengembangan, mereka juga dapat mengalihkan beberapa resiko ke pihak penyedia jasa *outsourcing*. Dengan pertimbangan ini penggunaan jasa *outsourcing* oleh banyak badan usaha mulai meningkat dan untuk merespon peningkatan dari bisnis ini jumlah badan usaha yang menyediakan jasa *outsourcing*-pun mengalami peningkatan. UD XYZ merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang *outsourcing* khusus untuk *industry* sepatu dan sandal kulit. Tingkat persaingan dan ancaman dari pasar global menuntut badan usaha untuk bergerak lebih cepat dalam merespon pasar, karena itu UD XYZ harus melakukan sesuatu untuk menghadapi hal tersebut. *Balanced scorecard* dipilih untuk membantu badan usaha mengoptimalkan usaha mereka dan mengimplementasikan *strategy* mereka guna menghadapi dunia persaingan *outsourcing* dan pasar global. Pada penelitian ini berfokus pada salah satu *perspective balanced scorecard* yang mendukung UD XYZ untuk pengimplementasian *strategy* mereka.

Keywords : Balanced scorecard, operational excellence