

## ABSTRAK

Peluang bisnis air minum dalam kemasan yang semakin membaik membuat tingkat persaingan semakin bertambah. Hal ini dikarenakan banyaknya badan usaha yang bergerak dalam industri ini terus mengembangkan proses bisnisnya sehingga mampu menciptakan *competitiveness* diantara pesaing lainnya. Oleh karena itu, tiap badan usaha harus mempersiapkan diri dalam menghadapi persaingan yang semakin terbuka tersebut.

PT Jauwhannes Traco, salah satu badan usaha yang memiliki impian untuk dapat menjadi *market leader* dalam persaingan industri air minum kemasan, berupaya untuk menciptakan *competitiveness* badan usaha. Dalam rangka membantu badan usaha tersebut untuk menjadi *market leader*, diberikan usulan perancangan *balanced scorecard customer perspective*. Untuk mencapai kinerja badan usaha yang lebih baik. Melalui perancangan *balanced scorecard* tersebut, badan usaha tersebut dapat memetakan strategi melalui rancangan *strategy map*, sehingga PT Jauwhannes Traco bisa mengetahui dan menghubungkan semua strategi yang ada dengan visi dan misi.

Kinerja yang baik suatu badan usaha tidak akan dapat dicapai tanpa adanya perencanaan yang baik. Perencanaan kinerja dengan *balanced scorecard* dilakukan oleh seluruh pihak manajemen badan usaha dengan cara tiap bagian manajemen melakukan perencanaan kinerjanya masing-masing. Melalui rancangan *balanced scorecard customer perspective* dapat dilakukan perencanaan strategik badan usaha sehingga dapat diambil inisiatif strategik berdasarkan sasaran strategik badan usaha.