

ABSTRAK

Kesuksesan sebuah badan usaha ditentukan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang menentukan kesuksesan adalah terdapatnya pengukuran kinerja yang baik. Dengan pengukuran ini, kinerja yang baik dapat dipertahankan dan yang buruk dapat diperbaiki. Sistem yang baik tidak dapat tercipta dengan sendirinya namun dibutuhkan langkah-langkah dan harus diawali dengan perencanaan. BSC sebagai sistem penilaian yang sangat terkenal dapat menjadi jawaban. Perencanaan untuk sebuah sistem penilaian dimulai dengan membangun BSC dari analisis SWOT. Sesudah terbentuk BSC yang seimbang, BSC digabungkan dengan *QFD methodology* dan menjadi sisi “*what*”. Untuk menjawab prioritas perencanaan yang dibutuhkan, sisi “*how*” dalam QFD diisi dengan strategi perang Sun Tzu. Dengan digabungnya seluruh teori ini didapatkan prioritas perencanaan yang kemudian diterjemahkan ke dalam strategi-strategi yang dapat dieksekusi oleh PT Dominica. Hasil dari penelitian ini berupa strategi-strategi perbaikan kinerja manajemen PT Dominica yang dapat dieksekusi untuk peningkatan inovasi, ekspansi dan pembenahan kinerja PT Dominica.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard, SWOT Analysis, Quality Function Deployment, Strategy, Internal business process perspective.*