

ABSTRAK

Keadaan ekonomi yang serba sulit dan persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis menuntut tiap perusahaan yang beroperasi untuk senantiasa berkembang selangkah lebih maju dari pesaing. Salah satu alat pendukung agar sebuah badan usaha mampu maju dan memperbaiki diri adalah dengan adanya sistem penilaian kinerja yang mampu menyediakan informasi lengkap mengenai posisi yang saat ini sedang diduduki. Perkembangan sistem penilaian kinerja ini juga mengalami perkembangan seiring dengan semakin kompleksnya kebutuhan tiap pelaku bisnis untuk maju. Sistem yang tradisional kemudian pada akhirnya ditinggalkan karena dianggap memiliki banyak kelemahan (Niven, 2002) dan beralih kepada metode yang dianggap mampu mengimbangi kebutuhan badan usaha.

Menurut David Norton dan Robert Kaplan (1996), *balanced scorecard* merupakan metodologi yang tepat untuk mengembangkan pengukuran yang mampu menggambarkan strategi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun dan merancang *strategy map* dan *balanced scorecard* pada PT XYZ, sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang *offset printing*, dan difokuskan pada pembenahan proses produksi sehingga, perspektif proses bisnis internal menjadi perhatian utama.

Hasil perancangan menyatakan bahwa *balanced scorecard* untuk PT XYZ disusun berdasarkan strategi yang telah ada pada perusahaan dan terbagi menjadi 4 perspektif. Perspektif finansial memiliki sasaran strategis pemenuhan rasio pengembalian modal dan pertumbuhan PT XYZ. Perspektif pelanggan memiliki sasaran strategis untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan. Perspektif proses bisnis internal memiliki sasaran strategis untuk mengedepankan kualitas dan memperluas pangsa pasar. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki sasaran strategis untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, *Strategy Map*