

ABTRAKSI

Perusahaan harus memiliki kemampuan unggul agar dapat memenangkan persaingan bisnis global dimana *customer* sebagai pemegang kendali bisnis. Selain itu perusahaan harus memiliki manajemen strategi yang matang didalam mengatur perusahaannya. Apabila manajemen strategi dari suatu perusahaan itu dapat dipahami oleh seluruh personel perusahaan, maka akan mudah bagi perusahaan untuk menghasilkan *value* bagi *customer*.

Pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada kinerja keuangan sudah tidak dapat digunakan lagi pada era globalisasi sekarang ini. Oleh karena itu pengukuran kinerja pada lingkungan bisnis yang sangat cepat dan turbulen ini memerlukan alat pengukuran yang baru. *Balanced Scorecard* sebagai alat manajemen komtemporer memiliki keunggulan dalam mengevaluasi kinerja perusahaan dan sekaligus memicu kinerja perusahaan agar berlipat ganda karena pengukurannya meliputi semua aspek keuangan dan non keuangan.

Aspek-aspek dalam *Balanced scorecard* memiliki hubungan sebab akibat yang sangat erat. Sebagai misal, apabila kinerja keuangan menurun, hal ini disebabkan kinerja perspektif pelanggan yang menurun, kinerja perspektif yang menurun dipengaruhi oleh kinerja perpektif proses bisnis internal memburuk bersumber pada kinerja perspektif belajar dan tumbuh yang tidak baik. Dengan memahami hubungan sebab akibat tiap perspektif, perusahaan yang menerapkan *Balanced Scorecard* akan mampu menyusun strategi yang tepat untuk perbaikan selanjutnya.

Skripsi ini mengambil obyek penelitian PT "X" suatu perusahaan distributor LPG yang berlokasi di Surabaya. Perusahaan ini mengalami kinerja keuangan yang menurun yang ditunjukkan oleh menurunnya laba bersih hampir 50 %. Dengan menerapkan *Balanced Scorecard* diharapkan perusahaan akan mampu menyusun strategi yang tepat sehingga di tahun-tahun mendatang kinerja keuangan akan terus meningkat.