

ABSTRAK

Financial return yang memadai, *satisfaction customer*, dan dukungan dari semua personel yang bekerja cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan serta pengetahuan dan infrastruktur yang memadai, merupakan indikator dari kesuksesan perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis. PT. Pupuk Kaltim belum memenuhi indikator di atas terlihat dari kinerja keuangannya yang tidak stabil. Dengan menggunakan *balanced scorecard*, diharapkan PT. Pupuk Kaltim dapat terjadi pelipatgandaan kinerja keuangan melalui dukungan dari aspek-aspek non keuangan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengamatan langsung pada perusahaan dan data yang diperoleh berasal dari observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan pendekatan input, proses, output sesuai tahapan perancangan *balanced scorecard*.

Hasil penelitian ini adalah rancangan *balanced scorecard* pada PT. Pupuk Kaltim. Rancangan *Balanced Scorecard* dimulai dari membangun konsensus tentang pentingnya perubahan manajemen hingga pada akhirnya membangun model *balanced scorecard* yang dapat dipahami semua personil perusahaan. Dari model *balanced scorecard* ini, diharapkan PT. Pupuk Kaltim dapat memenangkan persaingan bisnis dan mendapatkan kinerja keuangan yang memuaskan.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Model *Balanced Scorecard*, PT. Pupuk Kaltim.