

ABSTRAKSI

Adanya persaingan global yang semakin ketat dan kondisi ekonomi yang bergerak secara dinamis, mengharuskan perusahaan mengembangkan strategi yang diturunkan dari visi dan misi perusahaan. Masalah sering dihadapi oleh manajemen adalah bagaimana mengkomunikasikan strategi ke seluruh karyawan. Masalah komunikasi ini menjadi penting sebab tanpa adanya kemampuan dan sarana untuk mengkomunikasikan strategi, maka strategi akan sulit diimplementasikan. Untuk menerjemahkan strategi perusahaan, maka dapat dilakukan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* dapat menerjemahkan strategi ke dalam sasaran-sasaran strategik secara komprehensif, koheren, terukur dan berimbang. Setiap sasaran strategik dijadikan dasar untuk menetapkan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran tersebut. Di setiap sasaran strategik ditentukan tolok ukur dan target sesuai dengan strategi dan kebijakan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan pada PT SS Utama Surabaya ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian ini menggunakan disain penelitian Robert K. Yin dengan lima komponen disain penelitian dan menggunakan teknik analisis penjadohan pola. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT SS Utama Surabaya belum menerapkan *Balanced Scorecard* sehingga perusahaan kesulitan dalam mengimplementasikan strategi karena tidak adanya sarana untuk mengkomunikasikan strategi.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Hubungan Sebab Akibat, Ukuran Hasil dan Ukuran Pemacu Kinerja.