

ABSTRAK

Konsep *Balanced Scorecard* ini dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja finansial dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era *competitiveness* dan efektivitas organisasi. Konsep ini memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu.

Batasan penelitian ini fokus pada bagaimana menerapkan metode *Balanced Scorecard* pada PT. KOLANG CITRA ABADI di Sidoarjo yang bergerak di bidang industri rokok. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja perusahaan dan mengembangkan strategi dari 4 (empat) perspektif, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada PT. KOLANG CITRA ABADI.

Hasil penelitian dari empat perspektif yang dilakukan penilaian, PT. KOLANG CITRA ABADI sudah memenuhi target yang sudah ditetapkan yaitu pada perspektif finansial dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pada tahun 2009, EVA PT. KOLANG CITRA ABADI sebesar Rp. 15.026.054. Kinerja keuangan pada tahun tersebut masih dapat dikatakan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa EVA yang dicapai lebih dari target yang berarti terjadi proses nilai tambah perusahaan, maka kinerja perusahaan dikatakan baik. Sedangkan untuk kedua perspektif yang lainnya masih belum memenuhi target yang ditetapkan. Untuk perspektif pelanggan, pada target *customer retention* belum memenuhi yang ditetapkan oleh PT. KOLANG CITRA ABADI adalah sebesar $> 10\%$ dan hasil yang diperoleh pada tahun 2008 adalah sebesar (28%) dan tahun 2009 sebesar (41%). *Number of customer complain* masih tinggi tingkat komplainnya adalah sebesar $< 10\%$ hasil yang diperoleh pada tahun 2008 sebesar 47% dan tahun 2009 $< 20\%$ yaitu sebesar 42%. Untuk perspektif bisnis internal, pada target *yield rate* yang ditetapkan yaitu $> 30\%$. Tahun 2008 sudah memenuhi yang ditetapkan oleh PT. KOLANG CITRA ABADI adalah sebesar 32% dan untuk tahun 2009 belum memenuhi target yaitu sebesar 21%. Untuk itu pihak perusahaan perlu melakukan penilaian dengan menggunakan *balanced scorecard*, dengan begitu PT. KOLANG CITRA ABADI dapat menjalankan aktivitas usahanya secara berimbang dari empat perspektif. Dengan adanya penerapan *balanced scorecard* maka diterapkan strategi pengembangan pasar yang nantinya diharapkan PT. KOLANG CITRA ABADI dapat meningkatkan penjualan sehingga meningkatkan *return on assets*.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Kinerja, dan Strategi.