

ABSTRAKSI

Dalam menghadapi persaingan dibutuhkan suatu pengukuran kinerja yang dapat menilai seluruh komponen kunci yang ada di perusahaan. Dari informasi yang dihasilkan oleh sistem pengukuran kinerja tersebut, pihak manajemen dapat menentukan langkah-langkah strategis untuk mengantisipasi perkembangan masa kini. Untuk melakukan penilaian kinerja dapat dilakukan dengan dengan mengevaluasi dan strategi jangka panjang atau jangka pendek.

Dalam menilai kinerjanya banyak perusahaan yang hanya mengandalkan *financial performance* saja dimana hal ini tidak dapat dijadikan sebagai acuan karena hanya dapat menjelaskan peristiwa di masa lampau yang tidak fokus pada kaitannya dengan pelanggan, pekerja, pemasok dan hanya berkonsentrasi pada investasi jangka pendek. Sedangkan yang dibutuhkan perusahaan untuk berkembang adalah sistem pengukuran manajemen strategis yang komprehensif dan diturunkan dari kemampuan dan strategi perusahaan sebelumnya serta antisipasi keadaan di masa depan.

Pendekatan yang dilakukan pada *Balanced Scorecard* menghubungkan strategi yang ada dalam suatu organisasi/perusahaan, mulai dari visi, misi *critical success faktor* dan pengukuran kinerja keberhasilan. Pengukuran dalam *Balanced Scorecard* dibagi dalam empat perspektif: *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective*, *Learning and Growth Perspective* dan *Financial Perspective*.

Perusahaan perlu menerapkan *Balanced Scorecard* dalam menilai kinerjanya terhadap inisiatif dan strategi perusahaan dengan target-target yang telah di tetapkan. Sehingga strategi *positioning*, strategi jangka pendek Puspa Catering, yang metargetkan penjualan sebesar 54.5 miliar untuk tahun 2009, mencapai target rasio penjualan *reception hall* dan *non reception hall* 55:45, meningkatkan kedisiplinan dalam penerapan SOP, meningkatkan *On time delivery*, meningkatkan kompetensi personil/skill, meningkatkan kualitas pelayanan *service*, *promote after sales service*, meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan, *follow up* pelanggan sesuai *event* dan memperbaiki *cash flow*, dan strategi jangka panjang Puspa Catering untuk melakukan pergeseran *strategic positioning* dari posisi *uniqueness-particular segment* menjadi *uniqueness-industrywide segment* untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar dapat tercapai.

Kata Kunci: Puspa Catering, *Balanced Scorecard*, *reception hall* dan *non reception hall*, inisiatif, strategi jangka pendek, strategi jangka panjang, target