

ABSTRAK

Balai Besar Keramik merupakan unit pelaksana teknis yang berada di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri, Kementerian Perindustrian. Balai Besar Keramik mengemban tugas untuk melaksanakan kegiatan penelitian serta pengembangan teknologi keramik dan memberikan layanan jasa teknis khususnya kepada industri keramik dan industri pengguna produk keramik. Adapun permasalahan di Balai Besar Keramik diantaranya kualitas layanan masih kurang memenuhi harapan pelanggan, peralatan pendukung untuk kegiatan layanan jasa teknis masih kurang memadai dan etos kerja pegawai yang masih rendah. Hal tersebut dapat diatasi dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Untuk menjabarkan visi dan misi Balai Besar Keramik metode yang digunakan adalah metode analisis SWOT dimana pada metode analisis SWOT ditentukan strategi-strategi dalam mengatasi permasalahan pencapaian visi dan misi Balai Besar Keramik. Strategi yang telah ditentukan kemudian diterjemahkan kepada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan selanjutnya di tentukan sasaran strategis dari strategi tersebut. Setelah itu dibuat perancangan kinerja yaitu peta strategis untuk menghubungkan sasaran strategis antar perspektif serta hubungannya dengan visi dan misi Balai Besar Keramik serta penentuan *key performance indicator*, formulasi dan *Organization In Charge* (OIC) dari setiap perspektif tersebut dijadikan rancangan penilaian kinerja Balai Besar Keramik dan selanjutnya digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja Balai Besar Keramik. Setelah itu ditentukan inisiatif strategis untuk mencapai sasaran strategis berupa kegiatan yang memiliki sifat strategis yang disusun serta perlu dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Adapun inisiatif strategis dari perspektif keuangan yaitu membuat laporan keuangan setiap triwulan. Sedangkan inisiatif strategis untuk perspektif pelanggan yaitu memberikan harga khusus untuk pelanggan yang menggunakan layanan jasa teknis pada hari tertentu dan memberikan potongan harga untuk pelanggan yang loyal menggunakan layanan jasa teknis. Inisiatif strategis untuk perspektif proses bisnis internal yaitu melakukan perbaikan dan perawatan peralatan layanan jasa teknis serta membeli peralatan penunjang layanan jasa teknis dengan teknologi yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelanggan. Selanjutnya yaitu membuat inovasi tentang pelatihan industri keramik yang ramah lingkungan. Inisiatif strategis selanjutnya yaitu membuat laporan mengenai keluhan pelanggan serta cara untuk mengatasi keluhan pelanggan setiap triwulan. Inisiatif strategis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu membuat *database* dari setiap divisi yang dapat diakses oleh setiap pegawai. Selanjutnya yaitu memberikan insentif kepada pegawai yang berprestasi. Adapun selanjutnya yaitu mengadakan pelatihan yang menarik bagi pegawai dengan menyediakan konsumsi bagi pegawai.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja, SWOT

ABSTRACT

Balai Besar Keramik is a technical implementation unit under the Industrial Research and Development Agency, Ministry of Industry. Balai Besar Keramik has the task of carrying out research and development activities for ceramic technology as well as providing technical services, especially for the ceramic industry and the industrial users of ceramic products. The problems at Balai Besar Keramik include the quality of service that does not meet customer expectations, the supporting equipment for technical service activities is still inadequate and the work ethic of employees is still low. This can be overcome by using the Balanced Scorecard method. To describe the vision and mission of Balai Besar Keramik, the method used is the SWOT analysis method where the SWOT analysis method determines strategies in overcoming the problems of achieving the vision and mission of the Ceramics Center. The predetermined strategy is then translated into a financial perspective, a customer perspective, an internal business process perspective and a learning and growth perspective, then the strategic objectives of the strategy are determined. After that, a performance design is made, namely a strategic map to link strategic goals between perspectives and their relationship with the vision and mission of Balai Besar Keramik and the determination of key performance indicators, formulations and Organization In Charge (OIC) from each of these perspectives to be used as a performance appraisal plan for Balai Besar Keramik. used to measure the performance of Balai Besar Keramik. After that, strategic initiatives are determined to achieve strategic goals in the form of strategic activities that are arranged and need to be implemented to achieve the target. There are strategic initiatives from a financial perspective, namely making quarterly financial reports. Meanwhile, strategic initiatives for the customer perspective are to provide special prices for customers who use technical services on certain days and provide discounts for loyal customers using technical services. Strategic initiatives for the perspective of internal business processes, namely repairing and maintaining technical service equipment and purchasing technical service support equipment with technology that is in accordance with the development of customer needs. Next is to make innovations on environmentally friendly ceramics industry training. The next strategic initiative is to make reports on customer complaints and how to deal with customer complaints every quarter. A strategic initiative from a learning and growth perspective, which is to create a database from each division that can be accessed by every employee. Next is to provide incentives to employees who excel. The next step is to provide attractive training for employees by providing consumption for employees.

Keywords: Balanced Scorecard , Performance Measurement, SWOT