

ABSTRAKSI

PT.Binder Engineering berdiri sejak tahun 1982 dan bergerak di sektor manufaktur khususnya dalam penyediaan produk pipa dan suspensi serta spare partnya. PT.Binder Engineering menerapkan sistem berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dalam menjaga kualitas produknya dan menghadapi persaingan bisnis, PT. Binder Engineering telah menerapkan standard kualitas Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kinerja perusahaan yang efektif dan efisien sehingga perusahaan mampu mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki. Oleh sebab itu tujuan penelitian ini adalah Menentukan indikator-indikator keberhasilan untuk mengevaluasi performansi proses bisnis internal, Merancang alat ukur performansi proses bisnis internal, Mengukur performansi proses bisnis internal dan memberikan rekomendasi bagi perusahaan terkait hasil pengukuran performansi.

Proses pengukuran performansi proses bisnis internal PT.Binder Engineering menggunakan model *Balanced Scorecard* dari Kaplan dan Norton. Pengukuran performansi dilakukan dengan penurunan visi, misi, dan strategi perusahaan ke dalam tujuan-tujuan dan pengukuran indikator-indikator yang seimbang untuk setiap proses dalam proses bisnis internal, meliputi proses inovasi, proses operasi, dan proses layanan purna jual. Proses pengukuran performansi proses bisnis internal dilakukan dengan wawancara, observasi, penyebaran kuisisioner, identifikasi tolok ukur, diskusi, pembobotan tolok ukur, lalu pengolahan data dan analisis hasil pengukuran serta rekomendasi.

Evaluasi proses bisnis internal PT.Binder Engineering menghasilkan 24 indikator keberhasilan dimana setiap indikator memiliki pengaruh terhadap performansi PT.Binder Engineering. Besarnya pengaruh indikator keberhasilan ditentukan oleh bobot masing-masing indikator tersebut. Pengukuran performansi proses bisnis internal PT.Binder Engineering menghasilkan nilai **4.253** dan termasuk dalam kategori **Baik**.

Kata kunci : *Balance Scorecard, Proses Bisnis Internal, Pembobotan, AHP (Analytical Hierarchy Process).*