

ABSTRAKSI

PT. Ummi Mulya Editor berdiri sejak tahun 1995 dan bergerak di bidang konveksi. Didirikan oleh H. Satori Muhammad di Jln Mohammad Toha No.152 Bandung. PT Ummi Mulya Editor menerapkan sistem berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dalam menjaga kualitas produknya untuk menghadapi persaingan bisnis dan kemajuan teknologi PT Ummi Mulya Editor telah menerapkan standar kualitas untuk mencapai hal tersebut diperlukan kinerja perusahaan yang efektif dan efisien sehingga perusahaan mampu mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kondisi lingkungan internal dan eksternal perusahaan, Menentukan dan merancang indikator keberhasilan untuk mengevaluasi kinerja proses bisnis internal dan memberikan usulan strategi untuk meningkatkan bisnis internal perusahaan.

Tugas akhir ini membahas pengukuran kinerja berdasarkan perspektif proses bisnis internal di PT.Ummi Mulya Editor menggunakan *Balanced Scorecard* dari Kaplan dan Norton. Pengukuran performansi dilakukan dengan penurunan visi, misi dan strategi perusahaan kedalam 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 kuisioner, identifikasi tolak ukur, pembobotan tolak ukur, pengolahan data, diskusi dan analisis hasil pengukuran serta rekomendasi untuk perusahaan terkait hasil yang menjadi pengukuran performansi.

Evaluasi proses bisnis internal PT.Ummi mulya Editor menghasilkan 23 indikator keberhasilan dimana setiap indikator memiliki hubungan terhadap performansi PT.Ummi Mulya Editor dan besarnya pengaruh indikator keberhasilan ditentukan oleh bobot masing-masing indikator tersebut. Pengukuran performansi proses bisnis internal PT.Ummi Mulya Editor menghasilkan nilai **4.759** dan termasuk dalam katagori **Sangat Baik**.

Kata kunci: *Balanced Scorecard, Proses bisnis internal, AHP, analisis SWOT*