

ABSTRAK

Ramadhani Mimien Yanuar, 2020, Strategi Pengembangan Usaha Kursi Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* di PT. Sinar Kreatif Indonesia Surabaya Tugas Akhir, Program Studi: Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, DesnPembimbing : Ir. Titik Koesdijati, M.T.

Penelitian ini merupakan penelitian yang berlatar belakang strategi di dalam perusahaan. Setiap perusahaan pasti mempunyai tujuan dalam mengembangkan usahanya. Persaingan yang dilakukan dengan menawarkan produk usahannya sehingga dunia bisnis semakin ketat dan kompetitif dalam bersaing. Persaingan yang ditimbulkan yaitu perusahaan dengan konsumen, perusahaan dengan perusahaan lain, hal ini menyebabkan usahawan memiliki pola pikir untuk mengembangkan usaha yang dijalankan dengan melakukan berbagai macam cara guna mempertahankan kualitas produk sehingga dapat diterima oleh konsumen dengan baik.

Rumusan masalah yang dilakukan oleh perusahaan yaitu bagaimana cara melakukan strategi pengembangan usaha dengan strategi SWOT (Strengths – Weakness – Opportunities – Threats) di PT. Sinar Kreatif Indonesia dan Bagaimana cara mengevaluasi kinerja perusahaan pada PT. Sinar Kreatif Indonesia dengan pendekatan *Balanced Scorecard* .

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Pada peneliti ini objek yang diteliti adalah kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan dengan penyebaran kuisioner di PT.Sinar Kreatif Indonesia

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Dalam teknik BSC dapat mengetahui tingkat retensi karyawan pada tahun 2018 (50%) dan 2019 (60%) dengan tingkat perolehan 10% dan setelah menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* maka dapat mengalami perhitungan yang baik sesuai harapan perusahaan.(2) Hasil identifikasi SWOT dari perolehan kuisioner salah satunya faktor internal (3,99) sedangkan eksternal (4,1). Dan perolehan dari matrik CPM yang diperoleh dari kuisioner pesaing dengan total PT.SinarKreatoif Indonesia yaitu 3,17. Lalu dilanjut dengan perhitungan matriks SPACE dengan pemberian rating dari kuisioner (FS total rating 3,75) , (ES total rating -1,75), (CA total rating -1,5), (IS total rating 4,00). Dengan menggunakan teknik SWOT, maka akan menemukan suatu strategi yang dilakukan untuk mengembangkan perusahaan untuk menghadapi para pesaing.

Kata Kunci :Strategi, Karyawan, Pelanggan, SWOT, *Balanced Scorecard*