

## ABSTRAK

PT ABC adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang tekstil dengan tenaga kerja sebanyak 1.232 orang. Produk utama dari perusahaan ini adalah kain bermotif dan sajadah. Saat ini, PT. ABC hanya terpaku pada penilaian kinerja yang fokus pada aspek keuangan, sementara permasalahan yang dihadapi juga mencakup masalah produksi dan pemasaran. Jumlah produksi tahun 2017 hanya mencapai 90 persen dari target, dan ada peningkatan klaim dari konsumen terkait kualitas barang. Dari situasi ini dirasa perlu untuk mengembangkan metode pengukuran kinerja yang tidak hanya berfokus pada kondisi keuangan namun juga berfokus kepada kondisi non keuangan, yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Perancangan *Balanced Scorecard* menurut empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran, dilakukan dengan jalan menentukan sasaran strategi, CSF dan KPI. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan 12 CSF dan 12 KPI. Dengan metode AHP, didapatkan bobot untuk aspek keuangan adalah 43.01%, aspek pelanggan 22.63%, proses bisnis internal 15.18%, serta pertumbuhan dan pembelajaran 19.18%. Dari analisis gap, maka yang sangat perlu ditingkatkan adalah performansi dalam hal pertumbuhan pendapatan dan retensi pelanggan serta proporsi biaya operasional terhadap pendapatan.

Kata Kunci: Pengukuran kinerja, *Balanced Scorecard*, *Critical Success Factor*, *Analytical Hierarchy Process* (AHP)