

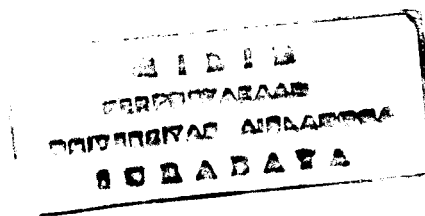
## ABSTRAK

Dewasa ini persaingan di dunia bisnis menjadi semakin ketat. Menyikapi fenomena seperti ini, lingkungan internal dalam kegiatan bisnis perusahaan sangat penting untuk diperhatikan. Dengan kata lain, perusahaan harus mengetahui bagaimana kondisi dari kinerja perusahaan terlebih dahulu untuk menentukan strategi dan hal tersebut dapat diketahui dengan melakukan pengukuran kinerja terhadap kinerja perusahaan.

CV. Tirta Wening merupakan industri jasa pemasangan dan reparasi AC (*Air Conditioner*). Dalam aktivitas operasinya perusahaan sering terjadi ketidakseimbangan antara biaya yang keluar untuk pemenuhan kebutuhan konsumen tersebut dengan pendapatan dan menyebabkan laba bersih menjadi rendah. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kinerja dengan metode *Performance Prism*, karena metode ini menyelaraskan seluruh aspek penting dalam suatu usaha seperti konsumen, tenaga kerja, pemilik atau investor, supplier, dan pemerintah. Untuk mengetahui skala prioritas setiap KPI perlu digunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Jenis penelitian ini adalah studi kasus.

Data penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada petinggi perusahaan. Hasil dari penelitian ini menghasilkan sistem pengukuran kinerja dengan 10 *Key Performance Indicator* (KPI) dan menghasilkan 4 KPI dengan bobot tertinggi yaitu KPI6 (0,833); KPI2 (0,352); KPI1 (0,329); KPI8 (0,317). Hasil pembobotan menunjukkan bahwa perusahaan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan dengan lebih fokus pada aktivitas perusahaan yang berkaitan dengan pemilik atau investor, tenaga kerja, dan supplier.

**Kata kunci** : Pengukuran Kinerja, *Performance Prism*, *Key Performance Indicators* (KPI), *Analytic Hierarchy Process* (AHP).



## ABSTRACT

Today, competition in the business world is becoming increasingly tight. Responding to this phenomenon, the internal environment in the company's business activities is very important to note. In other words, companies must know how the condition of the company's performance in advance to determine the strategy and it can be determined by measuring its performance against the performance of the company.

CV. Tirto Wening an industrial installation and repair AC (Air Conditioner). In its operating activities companies often an imbalance between the cost came out to meet the needs of consumers with incomes and caused net income to be low. Therefore, it is necessary to measure the performance of the Performance Prism method, because this method align all important aspects of a business such as consumers, workers, owners or investors, suppliers, and government. To determine the priority of each KPI should be used Analytic Hierarchy Process (AHP). This research is a case study.

The research data was obtained by questionnaire to company officials. Results from this study resulted in a performance measurement system with 10 Key Performance Indicator (KPI) and produces 4 KPI with the highest weighting KPI 6 (0.833); KPI2 (0.352); KPI1 (0.329); KPI8 (0.317). Weighting results show that the company can improve the overall performance with a focus on corporate activity relating to owners or investors, workers, and suppliers.

**Keywords** :Performance Measurement Design, Performance Prism, Key Performance Indicators (KPI), Analytic Hierarchy Process (AHP).

