

ABSTRAK

Pengukuran kinerja suatu perusahaan menjadi faktor penting dalam peningkatan produktivitas perusahaan, menjadi bahan evaluasi untuk menentukan strategi dan target kinerja perusahaan untuk periode selanjutnya. *Balance Scorecard* mengkombinasikan beberapa perspektif yang dapat mendukung seluruh divisi perusahaan ikut menentukan kredibilitas perusahaan menjadi lebih baik. Perusahaan di Indonesia masih banyak yang menggunakan metode lama dalam mengukur kinerja perusahaan, yakni dengan faktor keuangan saja, sehingga dengan adanya *balance scorecard*, faktor non-keuangan dan juga sisi internal maupun eksternal perusahaan juga menjadi indikator untuk mengukur kinerja. Sehingga penelitian ini akan meneliti penerapan sistem pengukuran kinerja dengan metode *balance scorecard* pada perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang *body repair and paint* dan memberikan bobot prioritas yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja operasi perusahaan dengan menggunakan *analytical hierarchy process*.

Hasil perancangan menggunakan *balance scorecard* menghasilkan 11 KPI yang dijadikan indikator dalam mengukur kinerja perusahaan. Kemudian setelah menggunakan *Analytical Hierarchy Process* untuk memberikan bobot prioritas kinerja operasi yang didapat dari urutan prioritas kinerja perusahaan adalah yang pertama Kualitas Pelayanan (0,207), kedua Optimalisasi Persediaan (0,130), ketiga Pemeliharaan alat-alat (0,082), dan yang terakhir adalah Peningkatan Waktu Pengerjaan(0,065).

Kata kunci : Pengukuran Kinerja. *Balance scorecard*, Kinerja Operasi

ABSTRACT

Performance measurement has an important role in increasing company's productivity and an evaluation to determine on a future's strategy and target of the companies. Balance scorecard combines some perspective that could support the whole company's credibility to improve company's performance. There are some Companies in indonesia are still using an old measurement. They use only financial factors for measuring performance. Meanwhile, balance scorecard is using not only financial factor but also non-financial factor including internal and external factor. This study will explore the implementation of balance scorecard in measuring performance on service company especially in body repair and paint sector and then give priority weights to improve firm's operating performance using analytical hierarchy process.

The design using balance scorecard produce 11 kpi used as an indicator in measuring the company's performance. The result by using analytical hierarchy process to give priority weight in increasing operating performance priorities are quality of services (0,207) , inventory's optimization (0,130) , maintenance tools (0,082) , and processing time (0,065)

Keywords: Performance measurement, Balance scorecard, operating performance