

ABSTRAK

Perkembangan bisnis global saat ini menuntut perusahaan untuk menghadapi persaingan dengan masing-masing kompetitornya. Ada berbagai strategi yang dapat digunakan oleh penyedia jasa, khususnya konstruksi, sehingga pemilihan strategi yang selektif menjadi kunci keberhasilan untuk mencapai target perusahaan. Pasar yang besar dengan kebutuhan jasa konstruksi yang tinggi serta pembangunan yang belum merata di Indonesia menjadi daya tarik tersendiri bagi para pelaku jasa konstruksi asing. Dalam kondisi persaingan yang sengit tersebut, perusahaan perlu meningkatkan kinerja agar tidak kalah bersaing dengan para kompetitornya.

Diperlukan suatu standar pengukuran kinerja yang tepat sebagai tolak ukur perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu cara yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kinerja yaitu dengan metode *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* dianggap sebagai suatu metode pengukuran kinerja yang tepat karena mengukur kinerja perusahaan dari aspek keuangan dan non keuangan serta dari sisi internal maupun eksternal perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini akan meneliti tentang perancangan pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* dan prioritas perbaikan dengan metode *analytical hierarchy process* pada perusahaan jasa konstruksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perancangan pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* menghasilkan 17 KPI. Dari hasil olah data dengan menggunakan metode *analytical hierarchy process* diperoleh bahwa perspektif pelanggan memiliki hasil pembobotan tertinggi dengan nilai 0,414; sedangkan pembobotan tertinggi kedua yaitu perspektif *learning & growth* dengan nilai 0,297; pembobotan tertinggi ketiga yaitu perspektif proses bisnis internal dengan nilai pembobotan 0,164 dan terakhir adalah perspektif keuangan dengan hasil pembobotan 0,125.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard, Analytical Hierarchy Process, Jasa Konstruksi