

ABSTRAK

Pertumbuhan indeks pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (IP-TIK) di Indonesia setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Hal ini membuat persaingan antar perusahaan dalam bidang yang sama semakin kompetitif. Sehingga, mengharuskan perusahaan untuk memperhatikan kinerja organisasinya. Penilaian kinerja merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu perusahaan, karena kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan seseorang selama periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, penilaian kinerja juga digunakan untuk menjaga dan mempertahankan kelangsungan hidup dari sebuah organisasi dalam jangka panjang.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian kinerja yaitu dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC). Metode BSC dianggap sebagai suatu metode penilaian kinerja yang tepat karena metode ini bukan hanya dapat mempertimbangkan kinerja keuangan, melainkan juga dapat mempertimbangkan kinerja non keuangan seperti perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Oleh karena itu, penelitian ini akan meneliti tentang rancangan alat ukur penilaian kinerja menggunakan metode BSC dan menentukan nilai bobot kepentingan setiap *Key Performance Indicators* (KPI) berdasarkan perspektif BSC menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada PT Kopegtel Batam Cemerlang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan alat ukur penilaian kinerja menggunakan metode BSC menghasilkan 11 KPI. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode AHP diperoleh bahwa perspektif pelanggan mendapatkan hasil pembobotan tertinggi dengan nilai bobot sebesar 35.38%, sedangkan nilai bobot tertinggi kedua didapatkan oleh perspektif keuangan dengan nilai bobot sebesar 27.33%, kemudian perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mendapatkan nilai bobot sebesar 26.90% pada urutan ketiga, selanjutnya perspektif proses bisnis internal mendapatkan nilai bobot sebesar 10.38% pada urutan keempat.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja, *Balanced Scorecard* (BSC), *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *Key Performance Indicators* (KPI)