

## ABSTRAK

PT XYZ adalah salah satu perusahaan yang menjadi produsen dan distributor minuman non-alkohol siap minum, dengan produk yang beragam. Dalam upaya meningkatkan pencapaian kinerja khususnya karyawan di perusahaan tersebut, maka diperlukannya perbaikan kinerja perusahaan maupun SDM dapat dilakukan dengan cara merancang manajemen kinerja. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, saat ini perusahaan hanya melakukan pengukuran kinerja untuk tingkat individu saja, belum dilakukannya pengukuran kinerja secara menyeluruh. Oleh karena itu, perlu dilakukannya sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya dapat mengukur kinerja individu saja tetapi juga dapat mengukur kinerja terhadap kontribusi divisi SDM demi tercapainya visi, misi, dan strategi perusahaan. Salah satu sistem pengukuran kinerja yang mampu mengatasi permasalahan SDM adalah metode *Balanced Scorecard* yang merupakan sistem pengukuran kinerja yang menghubungkan karyawan, strategi perusahaan, dan kinerja melalui empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Untuk melakukan pengukuran kinerja SDM di PT XYZ dimulai dengan penjabaran visi dan misi perusahaan dan kemudian merancang *Critical Success Factor*, menyusun *Key Performance Indicator* untuk mengetahui indikator apa saja yang diperlukan berdasarkan CSF. Selanjutnya dilakukan pembobotan dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Setelah itu mengukur kinerja pada PT XYZ. Berdasarkan hasil pengolahan data, terdapat 6 sasaran strategi, dan 12 KPI. Hasil akhir skor kinerja PT XYZ untuk perspektif keuangan adalah 3,457 dengan kriteria baik, untuk perspektif pelanggan adalah 4,000 dengan kriteria baik, untuk perspektif proses bisnis internal adalah 4,372 dengan kriteria baik, dan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah 3,479 dengan kriteria baik. Sehingga secara keseluruhan kinerja PT XYZ adalah 3,8488 dengan kriteria baik.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Critical Success Factor*, *Balanced Scorecard*, *Key Performance Indicator*, *Analytical Hierarchy Process*