

## ABSTRAK

GoSMSGateway adalah salah satu perusahaan di bidang sistem layanan pengiriman SMS secara online. Persaingan di dunia bisnis yang sama membuat GoSMSGateway harus bersaing menjaga keberlangsungan perusahaan. Permasalahan GoSMSGateway saat ini adalah pengukuran kinerja yang hanya berfokus terhadap strategi keuangan sehingga belum cukup untuk menjaga keberlangsungan perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan indikator keberhasilan non finansial seperti kebutuhan *stakeholder* yang dapat menyebabkan kinerja pada perusahaan menurun, sehingga perlu dilakukan pembaharuan alat ukur kinerja yang lebih befokus pada kebutuhan dari setiap *stakeholder*. Perancangan dilakukan menggunakan pendekatan *Intergrated Performance Measurement System (IPMS)* yang sangat relevan digunakan karena memperhatikan setiap kebutuhan *stakeholder* dan mengidentifikasi permasalahan pada setiap level bisnis suatu perusahaan yang masih berkembang. Hasil dari penelitian adalah *Key Performance Indicator (KPI)* yang berfungsi untuk mengontrol kinerja perusahaan. Data yang diambil dari penyebaran kuisisioner pada setiap *stakeholder* GoSMSGateway kemudian diolah dengan pendekatan IPMS. Telah teridentifikasi terdapat 4 *stakeholder* dan didapatkan 6 kebutuhan pelanggan, 6 kebutuhan pegawai, 5 kebutuhan pengelola dan 3 kebutuhan *supplier*. Dari kebutuhan tersebut menghasilkan total 8 *objective* dari semua *stakeholder*. Dari *objective* yang didapat, ditemukan 15 KPI yang sesuai dan telah diverifikasi oleh perusahaan yaitu 3 KPI pelanggan, 5 KPI pegawai, 4 KPI pengelola, dan 3 KPI *supplier*.

Kata kunci: *Stakeholder, Intergrated Performance Measurement System (IPMS), KPI*