

## ABSTRAK

CV. NOWYA TRANS INDONESIA menghadapi beberapa permasalahan, seperti ketergantungan pada mitra eksternal, keterbatasan teknologi, dan beban kerja berlebih pada satu posisi. Selain itu, pendapatan belum dimaksimalkan, sering terjadi keterlambatan dalam layanan perjalanan wisata, serta minimnya program pengembangan sumber daya manusia yang menghambat pertumbuhan karyawan dan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja CV. NOWYA TRANS INDONESIA serta merancang sistem pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Pengolahan data melibatkan perumusan SWOT dan strategi TOWS, berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard* yaitu perspektif finansial, pelanggan, proses bisnis internal dan pelatihan dan pengembangan, penyusunan sasaran strategis dan peta strategi, serta penentuan *Key Performance Indicators* (KPI). Hasil penelitian menghasilkan 9 strategi, 12 sasaran strategi, dan 13 KPI dikategorikan dalam empat perspektif *Balanced Scorecard*. Analisis meliputi normalisasi pembobotan, rekapitulasi, dan simulasi pengukuran kinerja usulan. Pembobotan menunjukkan konsistensi dengan *consistency ratio* di bawah 10% untuk semua tingkat kepentingan. Pembobotan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menunjukkan perspektif pelanggan memiliki bobot tertinggi sebesar 49,40%. Strategi mempertahankan reputasi dan fokus pada kualitas layanan mendapat persentase tertinggi 29,34%. Sasaran strategi peningkatan kepuasan pelanggan dan KPI Skor Kepuasan Pelanggan memiliki bobot 29,34%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pengukuran kinerja yang dirancang diharapkan dapat membantu perusahaan mencapai visi misinya, dengan rekomendasi untuk implementasi dan pengembangan selanjutnya.

Kata kunci: CV. NOWYA TRANS INDONESIA, Pengukuran Kinerja, SWOT Analysis, *Balanced Scorecard*, *Analytical Hierarchy Process* (AHP)