

ABSTRAK

Banija Jatu merupakan sebuah perusahaan perorangan yang bergerak di industri pengelolaan herbal yang berlokasi di Jl. Ibrahim Adjie No. 16, Indihiang, Kota Tasikmalaya. Persaingan antar perusahaan menuntut Banija Jatu untuk meningkatkan kinerjanya dengan baik agar mampu bersaing dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Saat ini, Perusahaan Banija Jatu tengah dihadapi oleh peningkatan jumlah keluhan selama lima tahun ke belakang. Sementara itu, pengukuran kinerja yang dimiliki hanya memperhatikan aspek finansial dan tidak menyeluruh untuk mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan hal ini, perusahaan membutuhkan suatu perancangan pengukuran kinerja organisasi yang dilihat dari empat perspektif, antara lain perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan yang mencakup baik aspek keuangan maupun non keuangan dengan metode *Balanced Scorecard*. Perancangan pengukuran kinerja sendiri dimulai dengan memperhatikan kondisi internal dan eksternal perusahaan melalui metode SWOT untuk merumuskan strategi yang didasari visi dan misi perusahaan. Dari strategi diturunkan menjadi sasaran strategis yang kemudian dirumuskan *Key Performance Indicator* (KPI). Masing-masing tingkat kepentingan dilakukan pembobotan pada setiap indikator menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Perspektif yang memiliki bobot terbesar adalah perspektif pelanggan dengan persentase 48,4%. Tahapan terakhir adalah penyusunan tabel pengukuran kinerja.

Kata kunci: Perusahaan Banija Jatu, Pengukuran Kinerja, *SWOT Analysis*, *Balanced Scorecard* (BSC), *Analytical Hierarchy Process* (AHP).