

ABSTRAK

Noah's Barn Cafe and Resto adalah sebuah restoran di Kota Bandung yang berdiri sejak April 2012 silam dibawah naungan PT DAM Utama Sakti Prima. Restoran ini masih menggunakan teknik konvensional sebagai tolok ukur dalam melakukan evaluasi kinerja perusahaan secara keseluruhan, yaitu berdasarkan aspek keuangan. Maka penelitian ini dilakukan untuk merancang dan mengukur sistem manajemen kinerja restoran dengan metode Balanced Scorecard yang terdiri dari 4 (empat) perspektif yaitu Persepektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, terdapat 13 KPI yang berhasil dirumuskan. Untuk penentuan *traffic light system* pada KPI, dihasilkan 7 KPI bertanda hijau, 5 KPI yang bertanda kuning, dan 1 KPI yang bertanda merah. Lalu skor dari masing-masing perspektif yang telah dihitung sebesar 83% untuk Perspektif Keuangan, 73% untuk Persepektif Pelanggan, 48% untuk Perspektif Proses Bisnis Internal, dan 77% untuk Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Sementara skor kinerja keseluruhan perusahaan adalah sebesar 72%. Hasil pengukuran dan perancangan sistem manajemen kinerja dapat dijadikan sebagai tolok ukur Perseroan dalam melakukan proses evaluasi maupun perbaikan untuk meningkatkan kinerja demi tercapainya visi dan misi Noah's Barn Coffee and Resto.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard (BSC), Key Performance Indicator (KPI), Analytical Hierarchy Process (AHP), Objectives Matrix (OMAX), Traffic Light System*