

## ABSTRAK

Pengukuran kinerja adalah elemen krusial dalam manajemen organisasi, memastikan kelangsungan dan kesuksesan suatu entitas. Ketika organisasi tidak mampu memantau dan mengukur kinerjanya dengan efektif, mereka berisiko mengalami kegagalan yang dapat membahayakan eksistensi mereka. Ini terutama berlaku dalam konteks *startup*, di mana banyak faktor dapat menjadi penyebab potensial kegagalan, seperti model bisnis yang salah, kurangnya pengembangan bisnis, kekurangan modal, ketidaksesuaian produk dengan pasar, dan berbagai faktor lainnya. Dalam konteks ini, PesenKuy, sebuah *startup* yang beroperasi di sekitar Telkom University, menghadapi tantangan serupa setelah mengalami masa vakum akibat pandemi COVID-19.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem pengukuran kinerja yang dapat membantu PesenKuy mengelola dan meningkatkan kinerjanya melalui pendekatan *Balanced Scorecard*. Analisis awal menunjukkan bahwa perusahaan ini mengalami berbagai masalah, terutama terkait dengan kinerja rendah, terutama dalam hal loyalitas pelanggan. Terdapat banyak pelanggan yang hanya melakukan satu pesanan dan tidak kembali lagi, yang mengindikasikan adanya kurangnya loyalitas pelanggan dan potensi kehilangan pangsa pasar ke pesaing-pesaingnya.

Pendekatan *Balanced Scorecard* dianggap sebagai solusi yang tepat dalam menghadapi tantangan ini. Dengan memungkinkan pengukuran kinerja dari berbagai perspektif, seperti keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, PesenKuy dapat mengidentifikasi indikator kinerja yang relevan dan merancang tindakan perbaikan yang sesuai. Dengan kata lain, *Balanced Scorecard* memungkinkan perusahaan untuk menghubungkan pengukuran kinerja dengan strategi mereka, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

Dengan diterapkannya sistem pengukuran kinerja yang terintegrasi ini, PesenKuy berharap dapat lebih efektif dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan, dan akhirnya mencapai visi dan misi perusahaan. Penelitian ini bukan hanya memberikan pandangan mendalam

tentang tantangan yang dihadapi oleh startup ini, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk mengembangkan strategi kinerja yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, PesenKuy dapat meningkatkan daya saingnya di pasar yang kompetitif dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Key Performance Indicator*, Proses Bisnis, *Streamlining*.