

## ABSTRAK

PT PMB merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa *consulting*, *training* dan *certification*. PT PMB mulai berdiri sejak tahun 2018. Meskipun PT PMB merupakan perusahaan penyedia jasa *consulting* dan *training*, tetapi belum ada metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja di perusahaan ini. Selama ini, perusahaan hanya melakukan pengukuran kinerja secara tradisional dengan hanya menilai aspek finansial saja. Hal ini menyebabkan kinerja perusahaan menjadi buruk. Buruknya kinerja perusahaan ini ditandai dengan menurunnya pendapatan perusahaan yang disebabkan menurunnya tingkat retensi pelanggan dan buruknya operasional perusahaan. PT PMB juga sering mendapatkan komplain dari peserta yang mengikuti pelatihan terkait proses operasional perusahaan. Komplain yang paling sering didapatkan adalah karena sertifikat terlambat diterima oleh peserta. Selain itu, penguasaan teknologi oleh karyawan di PT PMB sangat rendah. Hal ini dikarenakan perusahaan tidak pernah memberikan pelatihan penguasaan teknologi kepada karyawannya. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah metode yang dapat mengukur kinerja perusahaan secara komprehensif yang dapat memberikan gambaran sejauh mana buruknya kinerja perusahaan sehingga manajemen PT PMB dapat mengambil kebijakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

*Balanced scorecard* merupakan sebuah metode yang dapat mengukur kinerja perusahaan secara komprehensif melalui perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis serta perspektif pertumbuhan & pembelajaran. Pengukuran kinerja perusahaan ini juga dibantu dengan analisis SWOT untuk mengetahui kondisi perusahaan saat ini. Dengan analisis SWOT tersebut, selanjutnya ditentukan strategi perusahaan dengan menggunakan matriks TOWS. Strategi ini diperjelas *scope*-nya dengan menentukan sasaran strategis. Selanjutnya, sasaran strategis tersebut ditentukan KPI-nya dengan menggunakan kaidah SMART (*specific, measurable, attainable, relevant, timely*). Target-target yang ditetapkan pada KPI didapatkan langsung dari perusahaan, tetapi ada beberapa KPI yang targetnya belum ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, *advisor* perusahaan bersama dengan penulis menentukan target tersebut dengan

*study* literatur. Selanjutnya dilakukan pengukuran kinerja KPI dengan membagikan aktual pencapaian KPI dengan target KPI yang telah ditetapkan, maka didapatkanlah kinerja KPI.

Setelah KPI dirumuskan, maka selanjutnya menghitung kinerja setiap KPI berdasarkan data yang didapatkan dari PT PMB. Kinerja perusahaan pada KPI pertumbuhan penjualan sebesar 65%, KPI kepuasan pelanggan terhadap materi sebesar 97%, KPI kepuasan pelanggan terhadap *trainer* sebesar 99%, KPI jumlah *customer retention* adalah 45%, KPI jumlah *customer acquisition* sebesar 54%, KPI jumlah silabus *training* baru 124%, KPI sertifikat sampai tepat waktu 74%, KPI jumlah pengunjung *website* 67%, KPI jumlah pelatihan pada karyawan 50%, KPI jumlah *trainer* tersertifikasi internasional 83% dan KPI indeks kepuasan karyawan adalah 100%. Penulis juga melakukan pembobotan pada setiap KPI dan perspektif dengan menggunakan AHP. Pembobotan dengan metode AHP ini didapatkan berdasarkan perspektif *advisor* sebagai senior konsultan perusahaan sekaligus salah satu pemilik saham perusahaan. Bobot indikator KPI pertumbuhan penjualan sebesar 24,1, bobot indikator KPI kepuasan pelanggan terhadap materi sebesar 4,63, bobot indikator KPI kepuasan pelanggan terhadap *trainer* sebesar 4,63, bobot indikator KPI jumlah *customer retention* adalah 11,73, bobot indikator KPI jumlah *customer acquisition* sebesar 16,44, bobot indikator KPI jumlah silabus *training* baru 4,80, bobot indikator KPI sertifikat sampai tepat waktu 4,64, bobot indikator KPI jumlah pengunjung *website* 11,33, bobot indikator KPI jumlah pelatihan pada karyawan 4,06, bobot indikator KPI jumlah *trainer* tersertifikasi internasional 2,16 dan bobot indikator KPI indeks kepuasan karyawan adalah 11,44.

Berdasarkan hasil rancangan, didapatkan perhitungan total skor dengan mengkalikan antara kinerja KPI dengan bobot KPI yang telah didapatkan. Total skor kinerja pada perspektif keuangan adalah sebesar 15,68, pada perspektif pelanggan sebesar 23,19, pada perspektif internal bisnis proses sebesar 16,95 dan pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 15,28. Dengan kata lain, skor kinerja perusahaan pada tahun 2022 adalah sebesar 71,10 dan masuk kriteria cukup sehat.

**Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Analytical Hierarchy Process***