

## ABSTRAK

Sumber daya manusia harus menjadi aset yang berharga dan penting untuk mendukung rencana perusahaan. Evaluasi kinerja adalah proses menilai seberapa baik karyawan melakukan tugasnya dibandingkan dengan standar, kemudian menginformasikan hasilnya kepada mereka. Saat ini ITTS *Coffee* belum memiliki sistem penilaian untuk mengukur kinerja karyawannya. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk melakukan perancangan *Key Performance Indicator* (KPI) bagi ITTS *Coffee*. Metode yang digunakan dalam melakukan perancangan sistem penilaian kinerja adalah *Balanced Scorecard*, karena metode ini melakukan pengukuran dengan empat perspektif yaitu *financial*, *customer*, *internal business process*, dan *learning and growth*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah 7 *key performance indicator*. Perspektif *financial* terdiri dari dua indikator yaitu meningkatkan profit dengan nilai 2.7 dan meningkatkan efisiensi biaya dengan nilai 2.5, perspektif *customer* terdiri dari dua indikator yaitu peningkatan jumlah customer royal dengan nilai 2.6 dan mengurangi jumlah keluhan dengan nilai 2.5, perspektif *internal business process* terdiri dari satu indikator yaitu meningkatkan jumlah produksi dengan nilai 2.5, dan perspektif *learning and growth* terdiri dari dua indikator yaitu reward bagi karyawan dengan nilai 2.6 dan pelatihan bagi karyawan dengan nilai 2.5.

**Kata Kunci :** *Balanced Scorecard*, *Key Performance Indicator*, Kinerja Karyawan.

## ***ABSTRACT***

*Human resources must be a valuable and important asset to support the company's plans. Performance evaluation is the process of assessing how well employees are doing their jobs compared to standards, then informing them of the results. Currently, ITTS Coffee does not yet have a rating system to measure the performance of its employees. The purpose of this research is to design a Key Performance Indicator (KPI) for ITTS Coffee. The method used in designing a performance appraisal system is the Balanced Scorecard, because this method measures four perspectives, namely financial, customer, internal business process, and learning and growth. The results obtained from this study are 7 key performance indicators. The financial perspective consists of two indicators, namely increasing profit with a value of 2.7 and increasing cost efficiency with a value of 2.5. The customer perspective consists of two indicators, namely increasing the number of royal customers with a value of 2.6 and reducing the number of complaints with a value of 2.5. The internal business process perspective consists of one indicator namely increasing the amount of production with a value of 2.5, and the learning and growth perspective consists of two indicators, namely rewards for employees with a value of 2.6 and training for employees with a value of 2.5.*

***Keywords :*** *Balanced Scorecard, Key Performance Indicator, Employee Performance.*