

## ABSTRAK

*Showroom* motor merupakan usaha yang sangat berpeluang di Indonesia sebagai negara ketiga dengan penggunaan sepeda motor terbanyak usaha ini akan sangat berpeluang. Artomoro Motor merupakan salah satu *showroom* motor yang berlokasi di kabupaten Bandung, akan tetapi Artomoro Motor mengalami masalah penurunan penjualan, salah satu penyebab dari penurunan ini ialah penurunan kinerja dari SDM. Manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan sangatlah penting, penulis menyarankan solusi untuk memperbaiki sumber daya manusia dan operasional dengan menggunakan *The Balanced Scorecard*, dengan penerapan KPI dan perhitungan bobot dengan metode AHP. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran jika *The Balanced Scorecard* dan KPI diterapkan pada Artomoro Motor juga untuk mengetahui target terbaru atau strategi terbaru yang bisa diterapkan di Artomoro Motor. Dengan penelitian ini pula dapat memperlihatkan performance dan pemberian insentif pada karyawan. Penelitian ini menunjukkan adanya beberapa target yang diterapkan pada KPI pendapatan, margin laba bersih, biaya opex, ROA, jumlah kunjungan dan pembelian, tingkat kepuasan pelanggan, *controlling*, tingkat penjualan unit, SLA proses administrasi, SLA mekanik, ketepatan waktu pelaporan keuangan, tingkat kepuasan karyawan, *turnover* karyawan, *coaching*, dan absensi kehadiran.

Kata Kunci : KPI, AHP, *The Balanced Scorecard*