

ABSTRAK

Pengukuran kinerja yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa aktivitas perusahaan dan setiap departemen selaras dengan visi dan tujuan strategis perusahaan. Up n Wear merupakan toko multi-brand yang bergerak dibidang fashion yang berlokasi di Jl. Braga No.43, Bandung. Selama ini, perusahaan belum menerapkan sistem pengukuran kinerja yang terstruktur dan strategis. Pengukuran kinerja yang digunakan masih bersifat tradisional dan cenderung berfokus pada aspek finansial, tanpa memperhitungkan aspek-aspek lain yang juga berperan penting dalam mengevaluasi kinerja perusahaan secara menyeluruh. Perancangan sistem pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC) dan Key Performance Indicator (KPI). Proses perancangan Balanced Scorecard dimulai dengan menyusun strategy map yang menggambarkan hubungan sebab-akibat antar tujuan strategis, kemudian diturunkan menjadi KPI sesuai dengan keempat perspektif BSC. Pembobotan dilakukan menggunakan metode Analytical hierarchy Process (AHP) untuk menentukan prioritas strategi. Hasil pembobotan menunjukkan bahwa perspektif proses bisnis internal memiliki bobot tertinggi sebesar 35.60%, menunjukkan prioritas utama perusahaan. Strategi “Meningkatkan efektivitas pengelolaan toko fisik dan online”, sasaran strategi “Meningkatkan kepuasan pelanggan”, serta KPI “Tingkat efisiensi operasional toko” masing-masing memiliki bobot tertinggi yaitu sebesar 32.04%. Seluruh hasil pembobotan dinyatakan konsisten dengan nilai Consistency Ratio (CR) $\leq 0,1$ yang menunjukkan bahwa rancangan sistem pengukuran kinerja ini dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis perusahaan secara terukur.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja Perusahaan, Balanced Scorecard, Key Performance Indicator (KPI), Strategy Map, Analytical Hierarchy Process.