

ABSTRAK

PT. Everimaret merupakan perusahaan yang bergerak di industri ritel. Lokasi perusahaan berada di kota Tangerang, Banten. Bisnis dari PT. Everimaret sendiri berupa *convenience store* yang berlokasi di bandara. Nama merek dagang dari PT. Everimaret adalah Everymart, Everygift, dan Pareto. Selama ini pengukuran kinerja yang dilakukan perusahaan masih dengan cara tradisional yaitu hanya melihat dari aspek finansial. Menurut pihak perusahaan sendiri pengukuran kinerja dengan berpatokan pada laporan keuangan saja dinilai tidak cukup dan kurang maksimal karena persaingan pada industri ritel semakin ketat sehingga dibutuhkan metode dapat mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh. Metode pengukuran kinerja yang dapat digunakan untuk itu adalah *Balanced Scorecard*.

Pengukuran kinerja pada perusahaan dilakukan dengan membuat 12 *Key Performance Indicator* (KPI) dalam perspektif *Balanced Scorecard*. Pada perspektif *financial* terdapat 3 KPI, perspektif *customer* terdapat 2 KPI, perspektif *internal business process* terdapat 3 KPI, dan perspektif *learning & growth* terdapat 4 KPI. Pengukuran kinerja dilakukan pada rentang waktu 4 periode tahun 2017. Metode pembobotan kepentingan antar-perspektif yang digunakan adalah *Pairwise Comparison AHP*. Untuk mengetahui baik buruknya hasil kinerja perusahaan digunakan *modified traffic light system*. *Modified Traffic Light System* memiliki 4 indikator warna lampu yaitu merah, kuning, hijau, dan biru. Metode yang digunakan untuk menentukan KPI yang bermasalah atau perlu perbaikan adalah Analisis Kuadran dengan membandingkan rata-rata *score* kinerja KPI periode 1 sampai periode 4 pada tahun 2017 dengan bobot global tiap KPI.

Hasil pembobotan antar perspektif menunjukkan bobot paling tinggi ada pada perspektif *internal business process*, bobot tertinggi kedua pada perspektif *customer*, bobot tertinggi ketiga pada perspektif *financial*, dan bobot terkecil pada perspektif *learning & growth*. Hasil kinerja perusahaan secara keseluruhan dari periode 1 sampai periode 4 menunjukkan kinerja naik turun. KPI yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan analisis kuadran adalah *Profit Margin Growth* dan persentase penambahan jumlah outlet. Selain 2 KPI tersebut ada KPI yang juga masuk usulan perbaikan yaitu kepuasan karyawan. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan adalah merancang desain poster yang menarik dan inovatif untuk promosi produk perusahaan, memberikan pelatihan pada karyawan, dan memberikan bonus/penghargaan kepada karyawan. Perancangan *dashboard* dilakukan tujuannya untuk membantu perusahaan dalam memantau dan mengontrol kinerja tiap KPI. *Software* yang digunakan untuk merancang *dashboard* adalah *Xcelcius 2008*.

Kata kunci: *Balanced Scorecard, Pairwise Comparison AHP, Modified Traffic Light System, Analisis Kuadran, Performance Dashboard*