

HALAMAN INTISARI

Pengukuran kinerja merupakan elemen krusial dalam manajemen strategis untuk menilai pencapaian tujuan perusahaan secara menyeluruh. PT Gama Global Tobako, sebagai perusahaan produsen rokok berskala nasional dan internasional, selama ini masih mengandalkan pendekatan pengukuran tradisional yang berfokus pada aspek keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *Key Performance Indicators* (KPI) dan mengukur kinerja perusahaan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) yang meliputi empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan penelitian menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, serta analisis menggunakan *Multiattribute Attitude Model* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja perusahaan berada pada nilai kinerja 7,2 dengan keterangan rentang “baik”, kemudian capaian dengan keterangan rentang “sangat baik” pada perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Namun demikian, kinerja dari perspektif keuangan masih berada pada kategori rentang “tidak baik” akibat margin laba yang rendah, meskipun efisiensi biaya telah tercapai. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap strategi pemasaran dan sistem produksi perusahaan agar dapat meningkatkan pendapatan dan memperbaiki rasio keuangan. Penerapan *Balanced Scorecard* memberikan gambaran menyeluruh atas kinerja perusahaan dan dapat dijadikan dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kinerja jangka panjang.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Key Performance Indicator*, Manajemen Strategis

ABSTRACT

Performance measurement is a crucial element in strategic management to evaluate the achievement of organizational goals comprehensively. PT Gama Global Tobako, a cigarette manufacturing company operating on both national and international scales, has traditionally relied on financial-based performance assessments. This study aims to identify Key Performance Indicators (KPIs) and assess the company's performance using the Balanced Scorecard (BSC) approach, which includes four perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The research employs a mixed-method approach (qualitative and quantitative), with data collected through interviews, documentation, and questionnaires. Data analysis is conducted using the Multiattribute Attitude Model and the Analytical Hierarchy Process (AHP).

The results show that overall the company's performance is at a performance value of 7.2 with a description of the "good" range, then achievements with a description of the "very good" range in the customer perspective, internal business processes, and learning and growth. However, performance in the financial perspective is still considered less favorable due to a low profit margin, despite achieving cost efficiency. This indicates the need for a thorough evaluation of the company's marketing strategy and production system to increase revenue and improve financial ratios. Application of the Balanced Scorecard provides a comprehensive overview of company performance and can serve as a foundation for developing long-term performance improvement strategies.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, Key Performance Indicator, Strategic Management