

## ABSTRAK

Perkembangan industri sektor jasa beberapa tahun belakangan memunculkan persaingan yang kompetitif antar perusahaan jasa. Oleh karena itu PT. Expertindo sebagai perusahaan yang juga bergerak di bidang jasa *training* dan konsultan, menginginkan pengukuran kinerja secara menyeluruh untuk mengetahui apakah perusahaan telah mencapai strategi atau sasaran yang telah ditentukan. Untuk saat ini perusahaan baru melakukan pengukuran kinerja pada aspek keuangan saja, pengukuran kinerja tersebut belum dapat menggambarkan performansi perusahaan secara keseluruhan. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja PT. Expertindo dengan mengidentifikasi lima perspektif prisma, yaitu strategi, proses, kapabilitas, kepuasan dan kontribusi dari setiap *stakeholder* perusahaan menggunakan metode *Performance Prism*. Dengan didukung oleh sistem pembobotan *Analytical Hierarchy Process* serta *scoring system* dengan *Objective Matrix* dan *Traffic Light System*, kinerja perusahaan mendapat nilai total indeks sebesar 8.98. Nilai ini masuk dalam kategori hijau yang artinya secara keseluruhan PT. Expertindo telah mencapai performa yang diharapkan dengan mencapai target realistis yang telah ditetapkan. Terdapat 10 KPI dari *stakeholder* Investor, 8 KPI dari *stakeholder* Pelanggan, 9 KPI dari *stakeholder* Karyawan, 8 KPI dari *stakeholder* Pemasok dan 8 KPI dari *stakeholder* Pemerintah dan Masyarakat. Dimana dari 43 buah KPI tersebut teridentifikasi 30 KPI dalam kategori hijau, 13 KPI dalam kategori kuning dan tidak ada KPI dalam kategori merah.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Performance Prism*, *Analytical Hierarchy Process*, *Objective Matrix*, *Traffic Light System*