

ABSTRAK

Bakpia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang sentra oleh-oleh yang sedang berkembang dan banyak diminati di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kinerja perusahaan menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC) dan menggunakan *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* (F-AHP) untuk mengetahui tingkat kepentingan dari masing-masing perspektif yang digunakan dalam BSC.

Dari hasil perhitungan empat perspektif BSC menggunakan 12 indikator didapatkan pencapaian perusahaan ialah *return on investment* (ROI) sebesar 44.04%, *sales growth* sebesar 5.49%, *net profit margin* sebesar 22.34%, indeks kepuasan pelanggan sebesar 81.02%, indeks loyalitas pelanggan sebesar 80.07%, profitabilitas pelanggan sebesar 23.69%, persentase produk cacat sebesar 0.54%, promosi sebesar 60.07%, inovasi produk sebesar 100%, retensi karyawan sebesar 8.05%, indeks kepuasan karyawan sebesar 80.06%, dan training karyawan sebesar 100%. Berdasarkan F-AHP urutan tingkat kepentingan perspektif ialah pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, dan keuangan dengan bobot masing-masing perspektif 0.425, 0.277, 0.277, dan 0.021. Sedangkan pada tingkat kepentingan indikator lima teratas ialah indeks kepuasan pelanggan dengan bobot 0.209, promosi dengan bobot 0.171, indeks loyalitas pelanggan dengan bobot 0.165, indeks kepuasan karyawan dengan bobot 0.124 dan training karyawan dengan bobot 0.106

Kata kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Fuzzy*, *Analytical Hierarchy Process*