

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT Tirta Utama Jawa Tengah untuk menjawab permasalahan ketiadaan sistem pengukuran kinerja yang terstruktur yang menghambat pengambilan keputusan strategis serta akuntabilitas kepada pemangku kepentingan. Tujuan penelitian adalah merancang *Key Performance Indicators* (KPI) yang komprehensif dengan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) serta menentukan bobot prioritasnya menggunakan *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus melalui pengumpulan data primer (wawancara dan kuesioner) dan data sekunder (laporan internal dan literatur). Selanjutnya, metode *Scoring System* dan *Traffic Light System* (TLS) diterapkan untuk mengevaluasi pencapaian aktual terhadap target yang ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif *Customer* memperoleh bobot tertinggi sebesar 0,427, diikuti oleh *Internal Business Process* 0,308, *Financial* 0,148, dan *Learning and Growth* 0,116, dengan rasio konsistensi $<0,1$ yang menegaskan validitas pembobotan. Pada level indikator, kepuasan pelanggan (0,586), standar kualitas air (0,471), *net profit margin* (0,424), dan pengembangan kompetensi pegawai (0,678) menjadi KPI terpenting pada masing-masing perspektif. Simulasi capaian kinerja menghasilkan skor total 1,006 yang menunjukkan kinerja perusahaan secara agregat telah melampaui target strategis. Dari 18 KPI yang diukur, 15 masuk kategori hijau, 1 kategori kuning (serapan *offtaker* 79%), dan 2 kategori merah (penambahan mitra kawasan industri 50% serta promosi pegawai 50%). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja perusahaan secara umum sudah baik, terdapat indikator pada perspektif *Internal Business Process* dan *Learning and Growth* yang memerlukan perhatian khusus. Integrasi BSC, AHP, *Scoring System*, dan TLS terbukti memberikan kerangka pengukuran yang objektif, transparan, dan aplikatif sehingga mampu mendukung perusahaan dalam memantau pencapaian kinerja, mengidentifikasi prioritas perbaikan, serta memperkuat keberlanjutan strategi jangka panjang.

Kata Kunci: *Key Performance Indicators, Balanced Scorecard, Analytic Hierarchy Process, Scoring System, Traffic Light System*