

## ABSTRAK

Swalayan Mutiara 99 merupakan perusahaan bergerak di bidang perbelanjaan untuk kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari, selama ini perusahaan hanya mengukur hasil pengukuran kinerja dengan aspek keuangan saja untuk tolak ukur pengukuran kinerja karena mudah diterapkan. Namun dengan terfokuskannya terhadap tolak ukur tersebut membuat aspek-aspek lain terabaikan seperti kepuasan pelanggan, kesetiaan pelanggan, dan kurang optimalnya *supplier* dalam meningkatkan penjualan produk. Terbukti dengan adanya keinginan konsumen yang didapatkan pada kuesioner yang diberikan kepada 30 responden mengenai sistem perbelanjaan yang menginginkan adanya sistem pembayaran non tunai dan adanya fasilitas untuk pengambilan uang atau anjungan tunai mandiri yang menyebabkan ketidaksetiaan konsumen, serta tingkat pengembalian barang terhadap *supplier* yang tidak laku dijual dilihat dari satu tahun terakhir sebanyak 33 kali pengembalian barang yang dikembalikan kepada *supplier* serta prosentase kecacatan produk 3,4% pada periode Juli 2017- Juli 2018.

Tujuan penelitian ini yaitu mengukur dan mengevaluasi pencapaian kinerja yang telah dilaksanakan pada Swalayan Mutiara 99 untuk memberikan usulan perbaikan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Performance Prism* yaitu konsep yang mengukur kerja berdasarkan lima aspek prisma kerja yaitu kepuasan *stakeholder*, kontribusi *stakeholder*, strategi, proses, dan kemampuan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 3 KPI masih jauh dalam pencapaian target, sehingga 3 KPI ini perlu segera diperbaiki. Total pencapaian kinerja pada periode Juli 2015 – Juli 2016 sebesar 2,158, pada periode Juli 2016 – Juni 2017 sebesar 4,349 dan periode Juli 2017- Juni 2018 sebesar 5,99 menunjukkan bahwa adanya peningkatan kinerja dari 3 periode terakhir namun masih belum menunjukkan pencapaian target yang maksimal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk perbaikan periode selanjutnya.

**Kata Kunci:** *Performance Prism*, Pengukuran kinerja, *Key Performance Indicator*

## ABSTRACT

*Mutiara Supermarkets 99 is a company engaged in shopping for basic needs and daily needs, so far the company has only measured the results of performance measurement with financial aspects only to measure performance measurement because it is easy to implement. But with its focus on these benchmarks, other aspects are neglected, such as customer satisfaction, customer loyalty, and less optimal suppliers in increasing product sales. Evidenced by the desire of consumers obtained in the questionnaire given to 30 respondents regarding the shopping system who want a non-cash payment system and the existence of facilities for withdrawal of money or automatic teller machines and the rate of return of goods to suppliers that are not sold as seen in the past year as much 33 returns of items returned to suppliers and the percentage of product disability is 3.4% in the period July 2017 – July.*

*The purpose of this study is to measure and evaluate the performance achievements that have been carried out at Mutiara 99 Supermarkets to provide proposed improvements. The method used in this study is Performance Prism is a concept that measures work based on five aspects of work prism, namely stakeholder satisfaction, stakeholder contribution, strategy, process, and ability.*

*The results of the study indicate that 3 KPIs are still far from achieving the target, so that these 3 KPIs need to be corrected immediately. Total performance achievements in the period July 2015 - July 2016 amounted to 2,158, in the period July 2016 - June 2017 amounted to 4,349 and the period July 2017 - June 2018 amounted to 5,99 showed that there was an increase in performance from the last 3 periods but still did not show maximum target achievement . The results of this study are expected to provide benefits for the company to improve the next period.*

**Keywords:** *Performance Prism, Performance measurement, Key Performance Indicator*