

ABSTRAK

PT Mil Kreasi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang makanan dan minuman, salah satu brand dari perusahaan ini adalah “28 Coffee” cabang Godean, Yogyakarta. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh “28 Coffee” cabang Godean, perusahaan mendapatkan permasalahan yaitu kurangnya citra merk di masyarakat yang mengakibatkan turunnya pendapatan perusahaan sebesar 20% sejak bulan Juni 2022. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan mengetahui tingkat keberhasilan suatu perusahaan.

Metode yang digunakan adalah metode *SMART System* untuk menentukan *key performance indicator* (KPI), karena dengan metode ini pengukuran kinerja dilakukan dengan mempertimbangkan aspek finansial dan aspek non-finansial yang mengacu pada level dan perspektif pengukuran kinerja metode *SMART System*. Setelah KPI ditentukan, kemudian menggunakan metode AHP untuk mengetahui tingkat kepentingan KPI, lalu melakukan *scoring system* pada indikator kerja dengan metode OMAX dan di berikan indikator kinerja menggunakan metode *traffic light system*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat 17 KPI yang dihasilkan dengan level dan perspektif *SMART System*, dimana dari 17 KPI terdapat 10 KPI yang masih jauh dibawah target. Sehingga diberikan usulan perbaikan yaitu melakukan inovasi produk, menyesuaikan harga di pasaran, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memberi reward kepada karyawan, survei konsumen secara rutin dan terima masukan serta kritik dengan baik terkait kualitas produk makanan dan minuman yang dijual, memastikan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan yang telah ditentukan, sering berkomunikasi dengan pelanggan, terutama pelanggan yang sering datang, memberi potongan harga ke pelanggan setia agar pelanggan tertarik datang kembali dan membawa pelanggan lain, menambahkan jenis metode pembayaran.

Kata kunci: Pengukuran kinerja, KPI, *SMART System*, AHP, OMAX, *Traffic light system*

ABSTRACT

PT Mil Kreasi is a company engaged in the food and beverage industry, and one of its brands is "28 Coffee" branch in Godean, Yogyakarta. Based on a survey conducted by the Godean branch of "28 Coffee", the company identified a problem of a lack of brand image in the community, leading to a 20% decrease in company revenue since June 2022. This research was conducted to measure and determine the level of success of a company.

The method used is the SMART System method to determine key performance indicators (KPIs). This method considers both financial and non-financial aspects, referring to the level and perspective of performance measurement in the SMART System. After determining the KPIs, the AHP method is then used to determine the importance level of each KPI. Subsequently, a scoring system is applied to work indicators using the OMAX method, and performance indicators are assigned using the traffic light system.

From the conducted research, 17 KPIs were identified with levels and perspectives in the SMART System. Out of these, 10 KPIs were found to be significantly below the target. Therefore, improvement suggestions are proposed, including innovating products, adjusting prices in the market, creating a comfortable working environment, rewarding employees, conducting regular consumer surveys, receiving feedback and criticism regarding the quality of the food and beverages sold, ensuring that Standard Operating Procedures (SOP) align with established standards, frequent communication with customers, especially regular ones, offering discounts to loyal customers to attract them back and bring in new customers, and adding various payment methods.

Keyword: *performance measurements, KPI, SMART System, AHP, OMAX, Traffic Light System.*