

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pada PT Angkasa Pura I (Persero) Pusat dalam keempat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa laporan tahunan dan laporan keberlanjutan PT Angkasa Pura I (Persero) Pusat. Teknik analisis data yang digunakan adalah perspektif keuangan dilihat dari *Quick Ratio*, *ROA*, *ROE*, *NPM*, *DAR*, perspektif pelanggan dilihat dari retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, penerimaan kas dari pelanggan, perspektif proses bisnis internal dilihat dari inovasi dan layanan purna jual, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilihat dari produktivitas karyawan, retensi karyawan, dan pelatihan tenaga kerja. Hasil perhitungan *Balanced Scorecard* diketahui bahwa kinerja PT Angkasa Pura I (Persero) Pusat pada tahun 2020-2022 berdasarkan pada keempat perspektif adalah baik meskipun masih ada beberapa indikator yang kurang baik akibat dari pandemi Covid-19.

**Kata Kunci:** Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*.