

ABSTRAK

Lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan tantangan yang kompleks dihadapi oleh perusahaan. Untuk itu perusahaan perlu membuat sistem pengukuran kinerja yang lebih baik daripada sistem yang digunakan oleh pandangan tradisional. Maka muncullah pemikiran baru yang dipelopori oleh Kaplan dan Norton memperkenalkan metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* memiliki Keistimewaan dalam hal pengukuran cakupan lebih komprehensif karena mencakup empat perspektif keuangan (keuangan), pelanggan (pelanggan), proses bisnis internal (internal proses bisnis), dan pembelajaran dan pertumbuhan (pembelajaran dan pertumbuhan). Melalui keseimbangan scorecard memungkinkan manajer untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja perusahaan secara terus menerus dan menjaga kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengukuran kinerja yang saat ini dilakukan oleh PT JNE cabang utama Surabaya dengan metode *Balance Scorecard* pertumbuhan di PT JNE Cabang Utama Surabaya. Hasil sasaran strategis pada masing-masing perspektif diperoleh 11 Key Performance Indicator (KPI) yang digunakan untuk proses pengukuran kinerja perusahaan. KPI tersebut meliputi 2 KPI dari perspektif *financial*, 3 KPI dari perspektif *customer*, 4 KPI dari perspektif internal process *business*, 2 KPI dari perspektif learning and growth. Kinerja PT JNE Cabang Utama Surabaya dengan menggunakan metode *balanced scorecard* masih belum memenuhi target secara keseluruhan dengan skor 94,03% hal ini dikarenakan belum tercapainya target rasio ontime delivery yang masih jauh dari target sehingga juga menimbulkan belum tercapainya target perusahaan. Perancangan pengukuran kinerja pada PT JNE Cabang Utama Surabaya dengan metode *balanced scorecard* dikelompokkan sebagai berikut: Perspektif *Finansial* terdiri dari dua sasaran strategis, yaitu meningkatkan profit dan menekan biaya operasional., Perspektif *Customer* terdiri dari dua sasaran strategis, yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan pelanggan baru., Perspektif *Internal Process Business* terdiri dari tiga sasaran strategis, yaitu mengurangi jumlah barang yang rusak, mengurangi jumlah barang yang hilang, dan meningkatkan efektivitas pengiriman barang. Perspektif *Learning and Growth* terdiri dari dua sasaran strategis, yaitu meningkatkan kualitas karyawan berpengalaman (pegawai tetap), dan meningkatkan kualitas transportasi. Dari hasil sasaran strategis pada masing-masing perspektif diperoleh 11 *Key Performance Indicator* (KPI) yang digunakan untuk proses pengukuran kinerja perusahaan. KPI tersebut meliputi 2 KPI dari perspektif *financial*, 3 KPI dari perspektif *customer*, 4 KPI dari perspektif internal process business, 2 KPI dari perspektif *learning and growth*.. Kinerja PT JNE Cabang Utama Surabaya dengan menggunakan metode *balanced scorecard* masih belum memenuhi target 100% secara keseluruhan dengan skor 94,3% hal ini dikarenakan belum tercapainya target rasio *ontime delivery* yang masih jauh dari target sehingga juga menimbulkan belum tercapainya target.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, PT JNE

ABSTRACT

The business environment is increasingly competitive and complex challenges faced by the company. For that companies need to create a performance measurement system that is better than the system used by the traditional view. Thus emerged a new thinking pioneered by Kaplan and Norton introduced the Balanced Scorecard method. The Balanced Scorecard has a privilege in terms of coverage measurement is more comprehensive because it includes four financial perspectives (financial), customer (customer), internal business process (internal business process), and learning and growth (learning and growth). Through the balanced scorecard enables managers to improve the effectiveness and company performance continuously and maintain customer satisfaction This study aims to test and determine the performance measurements currently carried out by PT JNE Surabaya's main branch with the growth balance scorecard method at PT JNE Surabaya's Main Branch. The results of the strategic objectives in each perspective obtained 11 Key Performance Indicators (KPI) which are used for the process of measuring company performance. These KPIs include 2 KPIs from a financial perspective, 3 KPIs from a customer perspective, 4 KPIs from an internal process business perspective, 2 KPIs from a learning and growth perspective. The performance of PT JNE Utama Surabaya Branch by using the balanced scorecard method still does not meet the overall target with a score of 94.03%. The design of performance measurement at PT JNE's main branch in Surabaya using the balanced scorecard method is grouped as follows: Financial perspective consists of two strategic objectives, namely increasing profit and reducing operating costs. Customer perspective consists of two strategic goals, namely increasing customer satisfaction and increasing new customers ., The Internal Process Business perspective consists of three strategic objectives, namely reducing the number of damaged goods, reducing the number of lost items, and increasing the effectiveness of goods delivery. The Learning and Growth perspective consists of two strategic objectives, namely improving the quality of experienced employees (permanent employees) and improving the quality of transportation. From the strategic objectives in each perspective, 11 Key Performance Indicators (KPIs) are obtained which are used to measure the company's performance. These KPIs include 2 KPIs from a financial perspective, 3 KPIs from a customer perspective, 4 KPIs from an internal process business perspective, 2 KPIs from a learning and growth perspective. The performance of PT JNE's Main Surabaya Branch using the balanced scorecard method still does not meet the 100% target. Overall with a score of 94.3% this is because the on time delivery ratio target has not been achieved which is still far from the target so that it also causes the target to not be achieved.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, PT JNE