

MEMBANGUN SISTEM PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK BALANCED SCORECARD (Studi Kasus di Pos Express Semarang)

NAMA : SONNY SANDRA YANUARDHI

NIM : L2H 000 726

PEMBIMBING I : DENNY NURKERTAMANDA, ST, MT

PEMBIMBING II : ZAINAL FANANI ROSYADA, ST

ABSTRAK

Pos Express merupakan unit bisnis strategis dari PT. Pos Indonesia yang beroperasi di bidang jasa pengiriman express. Jasa yang dibuka di Pos Express adalah jasa pengiriman surat, dokumen, barang dan parcel. Pos Express termotivasi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan terhadap pengukuran kinerja yang telah diterapkan sebelumnya yaitu pengukuran kinerja yang bertitik tolak pada ukuran keuangan dalam mengukur kinerja bisnisnya. Sebagaimana yang telah kita ketahui pengukuran kinerja berdasarkan ukuran finansial kurang dapat memberikan informasi yang akurat bagi perusahaan, karena ukuran finansial hanya menjelaskan berbagai peristiwa masa lalu.

Pengukuran kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Karena pengukuran kinerja berdasarkan aspek finansial tidak cukup mencerminkan kinerja perusahaan yang sesungguhnya, maka dikembangkanlah konsep Balanced Scorecard (BSC). Konsep BSC mengukur kinerja perusahaan dipandang dari empat perspektif, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pada dasarnya, Balanced Scorecard merupakan penerjemahan dari strategi dan tujuan yang ingin dicapai suatu perusahaan dalam jangka panjang, yang kemudian diukur dan dimonitor secara terus-menerus.

Dari hasil perancangan sistem pengukuran kinerja ini akhirnya diperoleh 35 Key Performance Indicators (KPI) yang dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam kegiatan pengukuran kinerja Pos Express. Dalam proses perancangan ini juga menggunakan AHP sebagai tools untuk menyusun hierarki, melakukan pembobotan dan konsistensi.

Dari KPI-KPI yang muncul, fokus Pos Express untuk perspektif finansial adalah tingkat pertumbuhan penjualan dan berkurangnya biaya-biaya produksi dengan bobot 0,372. Untuk perspektif customer tujuan strategis meningkatnya kepercayaan customer berfokus pada pengenalan masyarakat terhadap produk dengan bobot 0,481. Untuk tujuan strategis meningkatnya kepuasan pelanggan berfokus pada banyaknya komplain pelanggan dengan bobot 0,625. Untuk perspektif proses bisnis internal khususnya proses collecting berfokus pada banyaknya kesalahan input data dengan bobot 0,875. Untuk proses processing berfokus pada jumlah kesalahan pencatatan data kiriman dengan bobot 0,528. Untuk proses transporting berfokus pada banyaknya kiriman yang rusak dengan bobot 0,433. Untuk proses delivery berfokus pada jumlah kiriman yang rusak, jumlah kesalahan tujuan pengiriman dan ketepatan waktu tempuh kiriman dengan bobot 0,284. Untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tujuan strategis meningkatnya kapabilitas dan komitmen karyawan berfokus pada kepuasan kerja karyawan dengan bobot 0,528. Untuk tujuan strategis akses ke informasi strategis berfokus pada kemudahan melakukan tracing kiriman dengan bobot 0,485.

Kata Kunci : Balanced Scorecard (BSC), Key Performance Indicators (KPI), Analytical Hierarchy Process (AHP).