Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Penilaian kinerja perusahaan dengan pendekatan balanced scorecard : studi kasus pada PT UPS Cardig International

Inalia Novianti, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20461138&lokasi=lokal

---

Abstrak

Globaliasi membuat perusahaan harus semakin memfokuskan pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Dengan kemajuan teknologi dan kelancaran arus informasi dan juga arus barang dan jasa, dimana batas negara, lautan, darat dan udara tidak lagi merupakan faktor penghalang dalam melakukan transaksi bisnis, perusahaan kurir, menjadi salah satu perusahaan yang dibutuhkan untuk dapat memindahkan sumber daya yang dimiliki suatu negara ke negara lain yang membutuhkan. Perusahaan kurir ini terbukti tahan terhadap krisis yang melanda perekonomian dunia. Karena walaupun sekarang teknologi informasi sudah demikian modern dan canggihnnya, dimana tiap perusahaan mulai tergantung pada internet dan intranet dalam mengkomunikasikan semua kegiatan bisnisnya, peran perusahaan kurir tetap tidak tergantikan.

Untuk dapat terus berkembang dan memuaskan kebutuhan konsumen, banyak perusahaan yang berfokus pada strategi, menggunakan Balanced Scorecard sebagai salah satu alat ukur kinerjanya. Metode BSC ini sering digunakan karena metode ini tidak hanya mengukur kinerja perusahaan dari sisi finansial saja, melainkan juga dari sisi lain yang seringkali diabaikan bila kita menggunakan tolak ukur keuangan semata, yaitu dari segi pelanggan, proses bisnis internal, dan juga pertumbuhan dan pembelajaran. PT UPS Cardig International Indonesia, merupakan salah satu perusahaan kurir intemasional yang menggunakan metode BSC dalam pengukuran kinerjanya. Metode ini mulai digunakan sejak tahun 2003. Metode ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja perusahaan dengan menyelaraskan strategi dengan aktivitas bisnis perusahaan sehari-hari.

Berbeda dengan barapan perusahaan, pada tahun 2004, perusahaan mengalami kerugian yang cukup signifikan. Hal ini menyebabkan menajemen mempertanyakan kegunaan metode BSC tersebut. Berdasarkan basil review penulis atas beberapa tolak ukur yang digunakan oleb perusabaan dalam membangun peta strategi-nya, penulis menemukan ada beberapa tolak ukur tambaban yang diperlukan perusabaan dalam menyempumakan elemen BSC yang diukur. Yang paling utama adalab build the franchise. PT UCI di Indonesia, masib tergolong pemain baru, dan masib memerlukan marketing tools untuk dapat mengedukasi pasar. Di Amerika sendiri, UPS merupakan piliban nomer satu dibandingkan dengan perusabaan kurir lainnya, tetapi di Indonesia sendiri, masyarakat masih banyak yang tidak mengenal reputasi PT UCI ini.

Karya akhir ini dimaksudkan untuk menganalisa penerapan konsep BSC ini pada PT UCI, dengan cara melakukan review atas tolak ukur yang sudah diimplementasian perusabaan, dan juga berusaha menemukan tolak ukur baru yang dapat mempertajam maupun memperbaiki basil pengukuran kinerja sehingga dapat lebih aplikatif dalam penyusunan strategi perusahaan.