

ABSTRAK

PT. Buana Raya Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu jasa pengiriman barang. Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan dalam dunia usaha semakin ketat sehingga PT. Buana Raya Express yang bergerak dalam bidang jasa harus menerapkan strategi yang tepat untuk dapat bertahan dan bersaing. Untuk itulah, perusahaan perlu melakukan pengukuran kinerja secara keseluruhan. Perusahaan selama ini belum pernah melakukan pengukuran kinerja yang mengintegrasikan semua bagian, sehingga hal tersebut perlu dilakukan.

Pengukuran kinerja di PT. Buana Raya Express menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dengan 4 perspektif pengukuran, yaitu *Learning and Growth*, *Internal Business Process*, *Customer*, dan *Financial*. Pengukuran kinerja diawali dengan menentukan visi, misi, dan strategi perusahaan, di mana perumusan strategi dilakukan dengan mempertimbangkan aspek SWOT perusahaan. Dari strategi utama SWOT tersebut akan dijabarkan ke dalam masing-masing KPI yang dipakai sebagai tolak ukur pengukuran. Selanjutnya, ditentukan bobot dan target untuk masing-masing KPI. Metode yang digunakan untuk pembobotan adalah metode *Pairwise Comparison*.

Setelah dilakukan pembobotan maka dimulai merancang *scorecard* menggunakan skala skor 1 sampai dengan 3, dan dilakukan perhitungan dan analisis pada tiap perspektif sehingga diketahui nilai kinerja masing-masing perspektif kinerja perusahaan pada tiap periode, kemudian nilai kinerja keseluruhan diketahui, pada periode I mencapai angka 3 kemudian tetap pada periode II mencapai angka 3, dan pada periode III mengalami penurunan mencapai angka terendah yaitu 2.874 dan pada periode IV mengalami peningkatan mencapai angka 2.918. Peningkatan ini menjadikan kinerja PT. Buana Raya Express tergolong baik, di mana hal ini disebabkan peningkatan kinerja pada sebagian besar perspektif.

Untuk mempertahankan peningkatan kinerja, PT. Buana Raya Express harus tetap melakukan perbaikan pada KPI yang masih kurang baik performansinya. Perbaikan diawali dengan mencari penyebab KPI yang kurang baik dengan menggunakan metode diagram *Ishikawa*. Dari berbagai penyebab yang ada, dicari alternatif perbaikan (*Hows*), namun dari banyak alternatif perbaikan tersebut dicari alternatif mana yang merupakan prioritas untuk segera dilakukan perbaikan. Pencarian prioritas perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penentuan prioritas perbaikan menghasilkan 2 alternatif perbaikan yang diprioritaskan, yaitu meningkatkan kualitas sistem training pada karyawan terutama mengenai kedisiplinan kerja dan metode kerja, bekerja sama dengan ekspedisi lain untuk menjangkau kota-kota di luar jalur pengiriman. Kedua alternatif perbaikan kemudian diturunkan pada matrik *action plan*, yang berisikan langkah perbaikan dan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaannya.

Kata kunci: *Balanced scorecard*, *SWOT*, *Pairwise comparison*, *Ishikawa*, *Quality function deployment*.