

## ABSTRAK

PT XYZ Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi untuk barang-barang seperti dokumen, *billing*, kartu kredit dan kargo kecil. Terdapat beberapa aktivitas yang dimasukkan ke dalam perspektif-perspektif di *logistic scorecard* yaitu aktivitas penerimaan barang, aktivitas penyortiran barang, aktivitas pengiriman barang pada pelanggan, dan aktivitas penanganan komplain. Hingga saat ini PT XYZ Surabaya mengukur kinerjanya dengan cara tradisional yaitu dengan melihat satu aspek saja yaitu dari status pengiriman barang sehingga tidak dilakukan perbaikan-perbaikan di aspek lainnya. Oleh karena itu perusahaan perlu merancang sistem pengukuran kinerja dan meningkatkan kinerja dengan menggunakan pendekatan *logistic scorecard*. Dengan melakukan perancangan sistem pengukuran kinerja di perusahaan, diharapkan PT XYZ Surabaya dapat melakukan perbaikan yang sesuai dengan kondisi perusahaan setelah pengukuran

Dalam penelitian ini, sistem pengukuran kinerja dirancang menggunakan 10 KPI yang dibagi berdasarkan aktivitas utama dan aktivitas pendukung PT XYZ Surabaya. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja yang telah dilakukan pada periode September hingga November 2016 dapat disimpulkan bahwa kinerja logistik PT XYZ Surabaya cukup mampu mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan meskipun terjadi perubahan yang fluktuatif di setiap periodenya. Pada periode 1, hasil kinerja logistik secara keseluruhan PT XYZ Surabaya mencapai nilai 3,523. Pada periode 2, hasil kinerja logistik secara keseluruhan PT XYZ Surabaya mencapai nilai 3,804. Pada periode 3, hasil kinerja logistik secara keseluruhan mencapai 3,542. Terjadi peningkatan nilai indeks kinerja logistik dari periode 1 ke periode 2 sebesar 0,281 dan terjadi penurunan nilai indeks kinerja logistik dari periode 2 ke periode 3 sebesar 0,262. Selama 3 periode ini, perspektif yang memiliki nilai indeks kinerja paling stabil adalah *operation* dengan nilai indeks maksimal 4. Sedangkan untuk perspektif dengan nilai indeks kinerja paling tidak stabil adalah perspektif *customer service* dengan nilai indeks maksimal 3,030.

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis faktor KPI yang harus diperbaiki dengan menggunakan analisis *gap* dan *fault tree analysis*. Dengan analisis *gap* akan diketahui KPI-KPI mana yang belum memenuhi target yaitu KPI yang belum mencapai nilai skor maksimal 5. Untuk *fault tree analysis* dilakukan agar mengetahui akar permasalahan dari jeleknya hasil KPI yang telah diukur. Berikutnya adalah menentukan prioritas perbaikan kinerja untuk PT XYZ Surabaya menggunakan *quality function deployment*. Dari hasil analisis yang dilakukan menggunakan QFD, perbaikan yang sebaiknya diprioritaskan adalah mengadakan pelatihan secara berkala pada karyawan-karyawan yang dimiliki. Pelatihan secara berkala pada karyawan ini dilakukan untuk memperbaiki kinerja banyak KPI seperti kecepatan sortir, ketepatan sortir, rata-rata waktu penanganan komplain, persentase barang yang dikirim ulang, jumlah komplain yang masuk dan persentase komplain yang tertangani. Setelah melakukan penentuan prioritas perbaikan, langkah selanjutnya adalah menyusun *action plan* untuk menentukan *person in charge* dalam setiap usulan perbaikan dari peneliti.

Kata Kunci: sistem pengukuran kinerja, *logistic scorecard*, pengukuran kinerja logistik