

ABSTRAK

PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN MENGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCE SCORECARD*

(Studi kasus pada J&T Express Cabang Yogyakarta tahun 2017-2019)

Rahmawati Tianingrum
Program Studi Akuntansi
Universitas MercuBuana Yogyakarta

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Yogyakarta jika diukur dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Metode dan objek penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah dengan metode kualitatif deskriptif. Selain itu dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner, dan wawancara, serta data sekunder berupa laporan keuangan tahun 2017-2019 atau dengan publikasi lain yang berkaitan dengan perusahaan. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan empat perspektif dan strategi dalam *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian yang dilakukan bahwa dalam perspektif keuangan sudah baik hanya perlu melakukan efisiensi biaya sehingga dapat menghasilkan laba yang lebih besar dikemudian hari, sedangkan pada perspektif pelanggan perlu adanya peningkatan kepuasan para pelanggan, pada perspektif proses bisnis internal J&T Express Yogyakarta sudah melakukan inovasi terhadap produk, mengembangkan instruktur dan mengatasi keluhan pelanggan dengan baik yang artinya perusahaan mampu melakukan tiga proses utama yaitu proses inovasi, proses operasi dan layanan purna jual, serta pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil yang cukup baik karena masih ada satu pengukuran yang kurang terpenuhi yaitu pada indikator penghargaan. karyawan masih kurang merasa puas terhadap apa yang diberikan perusahaan.

Kata kunci : Pengukuran kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif

ABSTRACT

PERFORMANCE MEASUREMENT OF DELIVERY SERVICE COMPANIES USING A BALANCE SCORECARD

(Case Study at J&T Express Yogyakarta 2017-2019 years)

Rahmawati Tianingrum

Accounting Study Program

Mercu Buana University Yogyakarta

The purpose of this research was to know the performance of J&T Express Yogyakarta measured with balanced scorecard method. The method and research object used in the research is descriptive qualitative method. In addition, by using primary data obtained through questionnaires and interviews, as well as secondary data in the form of financial reports for 2017-2019 or with other publications related to the company. The analysis was carried out using four perspectives and strategies in the Balanced Scorecard. The results of the research conducted show that in a financial perspective it is already good, it only needs to do cost efficiency so that it can generate greater profits in the future, while from the customer perspective it is necessary to increase customer satisfaction, from the perspective of internal business processes J&T Express Yogyakarta has made innovations in products, developing instructors and resolving customer complaints well, which means that the company is able to carry out three main processes, namely the innovation process, the operation process and after-sales service, and the learning and growth perspective shows quite good results because there is still one measurement that is not fulfilled, namely the award indicator. . employees are still not satisfied with what the company provides

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, Perspective