

## **ANALISIS PROSES BISNIS PADA PT TIRTA KURNIA JASATAMA SEMARANG MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD (BSC)**

**BRYAN RACHMAN WARDHANA**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 112200903765@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Pengukuran kinerja perusahaan mutlak untuk mengukur kinerja dan membuat perencanaan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kesalahan-kesalahannya. Berbagai informasi dikumpulkan untuk menghasilkan keputusan yang digunakan untuk menjalankan proses bisnis. Pengukuran kinerja bisa didapat dari dua sumber, yaitu informasi finansial dan informasi non finansial. PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang sejauh ini hanya mengukur perspektif finansial sebagai indikator kinerja, sehingga sulit bagi perusahaan untuk mengevaluasi kendala dan masalah dari perspektif non finansial. Untuk menentukan masa depan dan tujuan perusahaan, pengukuran dari aspek finansial maupun non finansial perlu dilaksanakan secara seimbang. Sehingga PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang dapat mengembangkan bisnis, tujuan dan strategi perusahaan kearah yang lebih baik. Balanced scorecard merupakan alternatif terbaik dalam pengukuran kinerja proses bisnis, karena menghitung tidak hanya dari perspektif keuangan, melainkan juga dengan perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Laporan tugas akhir ini menguraikan pengukuran kinerja perusahaan meliputi perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran. Berdasarkan pengukuran dari berbagai macam perspektif diperoleh hasil bahwa kinerja proses bisnis PT Tirta Kurnia Jasatama Semarang masih bersifat fluktuatif, tapi secara umum termasuk baik. Sebaiknya pelayanan kepada konsumen harus ditingkatkan kualitasnya, memperbanyak marketing, meningkatkan mutu kualitas produk atau jasa yang dijual dan kesejahteraan pegawai perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Ekspor-impor, Balanced Scorecard, Pengukuran Kinerja, Analisis Proses Bisnis, PT Tirta Kurnia Jasatama

## **BUSINESS PROCESS ANALYSIS AT PT. TIRTA KURNIA JASATAMA SEMARANG USING BALANCED SCORECARD (BSC)**

**BRYAN RACHMAN WARDHANA**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 112200903765@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Performance measurement must be carried out to measure the performance and make plans so that the company can evaluate its mistakes. Various information is needed to collect for a decision process that is used to run the business. Performance measurement can be obtained from two sources, financial information and nonfinancial information. PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang only use measure financial perspective as an indicator of performance, it is difficult for a company to evaluate the constraints and problems that come from non-financial perspective. To determine the future company and goals, measurements of financial and non-financial aspects need to be implemented in a balanced manner. So that PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang can grow the business, goals, and better toward strategies companies. Balanced scorecard is the best alternative in the performance measurement process business, because counting is not only from a financial perspective but also about the customer perspective, internal business processes and learning also growth perspective. This final report outlines the company performance measurement include financial perspective, customer, internal business process and learning and growth. Based on measurements from various perspectives obtained results that the performance from the business process of PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang still fluctuating, but generally good enough. The quality of service to consumers should be improved, increased marketing, increase the quality of products or services sold and the well-being of employees needs to be improved.

**Keyword** : Export-import, Balanced Scorecard, Performance measurement, Business Process Analysis, PT Tirta Kurnia Jasatama