

**EVALUASI PENGUKURAN KINERJA SISTEM MENGGUNAKAN
BALANCED SCORECARD PADA PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 4 SEMARANG**

FICKA ASANTY

(Pembimbing : Wellia Shinta Sari, M.Kom)

Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 112201204730@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Dalam melaksanakan aktivitas PT. KAI harus mengalami peningkatan, namun perusahaan mengalami penurunan dan belum melakukan pengukuran kinerja dengan metode Balanced Scorecard, tetapi hanya menggunakan analisis laporan keuangan. Oleh karena itu untuk menentukan kinerja, perusahaan dapat menerapkan Balanced Scorecard sebagai alat ukur pengukuran kinerja, terdapat empat aspek yang diukur yaitu perspektif keuangan, perspektif konsumen, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Metode yang digunakan adalah Balanced Scorecard dan disimulasikan dengan bahasa pemrograman java. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan, Return On Investment tahun 2012-2014 hanya sebesar 16,25% sedangkan Profit Margin mengalami penurunan pada tahun 2014 hanya sebesar 35,95%. Kinerja dari perspektif pelanggan, untuk tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebesar 1668, sehingga dikategorikan bahwa pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan. Pada perspektif proses bisnis internal diperoleh gambaran bahwa PT. KAI terus berinovasi dalam memberikan pelayanan dan memberikan layanan purna jual kepada pelanggan. Untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa tingkat pelatihan karyawan mengalami peningkatan pada tahun 2014, namun rata-rata untuk setiap tahunnya hanya sebesar 26,07% sehingga dikategorikan masih kurang baik. Akan tetapi kepuasan karyawan menunjukkan sebesar 1735, dapat dikategorikan bahwa karyawan sangat puas. Maka kesimpulannya, pengukuran kinerja sistem dengan Balanced Scorecard pada PT. KAI masih belum baik.

Kata Kunci : Balanced Scorecard, Evaluasi, Pengukuran kinerja,

**EVALUATION MEASUREMENT OF PERFORMANCE SYSTEM USING
BALANCED SCORECARD AT PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 4 SEMARANG**

FICKA ASANTY

(Lecturer : Wellia Shinta Sari, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 112201204730@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

In implementing the activity of PT. KAI should be increased, but the company has decreased and only use analysis of financial reports has not performance measurement by Balanced Scorecard method. Therefore, to define performance, the company can be implementing Balanced Scorecard as measurement of performance measurement, there are four aspect of measured the financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, learning and growth perspective. The method used Balanced Scorecard and simulated with the Java programming language. The results from the study showed that financial perspective, Return On Investment in 2012-2014 only 16.25% while profit margin has decreased in 2014 only amounted 35.95%. The performance of customer's perspective, for the level of customer satisfaction obtained from questionnaires amounted to 1668, so it is categorized that it customers are satisfied with services provided. At the internal business process perspective a picture that PT. KAI continued to innovate in providing service and providing after-sales service to customers. For the learning and growth perspective indicate that it levels of training employees experienced an increase in 2014, but averaged for the annually just amounted to 26.07% and categorizing is still not good. However, employee satisfaction indicates amounted to 1735, can be categorized that employees are very satisfied. Then the conclusion, performance measurement of system with Balanced Scorecard at PT. KAI is still not good.

Keyword : Balanced Scorecard, Measure of Performance, Evaluation