

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the performance of PT KAI Daop VIII which is measured by using balanced scorecard method. The method of research which has been done by using qualitative method which is explained by using descriptive way to find out and to analyze the performance measurement.

Balanced Scorecard is a new framework to integrate various sizes which are derived from the strategy of the company. Four perspectives which are used to measure the strategy of the company are: financial perspective is done by increasing revenue through maximizing the utilization of capacity in accordance with the expected target; customer perspective is done by enhancing customer satisfaction and providing qualified services and company operational activity continuously and maintaining and keep on increasing the existing service quality; internal business perspective is done by enhancing the existing service process and innovation process that already exist in the company; and growth and learning perspective is done by improving the quality of employees performance in serving the service user, the company provides training program and employees motivation to enhance the productivity of the employees.

Based on the result of the analysis, it can be concluded that the performance measurement which has been done by using balanced scorecard method shows that four perspectives with the result which is in accordance with the target company can improve the performance of service quality of the company.

Keywords: *Balanced Scorecard, Strategy, and Performance Measurement*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT KAI Daop VIII yang diukur dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dijelaskan dengan cara deskriptif bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengukuran kinerja.

Balanced Scorecard adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. Dimana untuk mengukurnya menggunakan 4 perspektif yaitu perspektif keuangan dengan meningkatkan pendapatan melalui memaksimalkan penggunaan kapasitas sesuai dengan target yang diharapkan, perspektif pelanggan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan bermutu dan kegiatan operasional perusahaan secara berkesinambungan serta mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, perspektif bisnis internal dengan meningkatkan proses inovasi dan proses pelayanan yang ada pada perusahaan, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan meningkatkan kualitas kerja karyawan dalam melayani para pengguna jasa, perusahaan memberikan program pelatihan dan motivasi karyawan untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dapat menunjukkan dari 4 perspektif dengan hasil yang sesuai pada target perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan perusahaan

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Strategi, dan Pengukuran Kinerja