

EVALUASI KINERJA PADA PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDING* DENGAN LAYANAN PPJK SEBAGAI LANGKAH PERBAIKAN PROSES DALAM PENGIRIMAN EKSPOR IMPOR (STUDI KASUS : PT. VARIA USAHA DHARMA SEGARA)

Nama mahasiswa : Rizky Dyan Kusuma Andean
NIM : 2021510042
Pembimbing : Siti Nurminarsih S.T., M.T.

ABSTRAK

Perdagangan internasional merupakan aktivitas yang tak dapat dipisahkan dengan ekspor impor, pertumbuhan akan ekspor impor barang semakin meningkat di Indonesia. Masih banyak perusahaan yang belum sanggup untuk memaksimalkan kinerja sehingga banyak perusahaan pengurusan dalam keluar masuk barang (ekspor/impor) menjadi terhambat. PT. Varia Usaha Dharma Segara merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *Freight Forwarding* dengan layanan PPJK, dalam kasus perkembangan perdagangan internasional maka perlu dilakukan terhadap perusahaan yang besinggungan langsung pada aktivitas ekspor impor.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Balanced Scorecard*, dimana penilaian terhadap empat kriteria yang ditentukan seperti *Financial, Customer, Internal Process Business, Learning and Growth*. Dalam pengukuran kinerja menggunakan data aktual dari perusahaan *Freight Forwarding* yakni PT. Varia Usaha Dharma Segara sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari keempat perspektif, dapat diketahui persentase kinerja yang dicapai PT. Varia Usaha Dharma Segara adalah sebesar 71% dengan status kinerja merah. Persentase tersebut didapat dari kumulatif perspektif keuangan sebesar 29,83% (dengan bobot 30%), perspektif pelanggan sebesar 21,60% (dengan bobot 25%), perspektif proses bisnis internal sebesar 8,93% (dengan bobot 15%), perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 17,03% (dengan bobot 30%). Dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan dinyatakan kurang baik, perusahaan harus melakukan *improvement* guna dapat memenuhi perspektif yang belum dapat terpenuhi dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kata Kunci : Ekspor impor, *Balanced Scorecard*, PPJK.

***EVALUATION OF PERFORMANCE IN FREIGHT
FORWARDING COMPANIES WITH PPJK SERVICES AS A
STEP TO IMPROVE THE PROCESS IN IMPORT EXPORT
DELIVERY
(CASE STUDY: PT. VARIA USAHA DHARMA SEGARA)***

By : Rizky Dyan Kusuma Andean
Student Identity Number : 2021510042
Supervisor : Siti Nurminarsih S.T., M.T.

ABSTRACT

International trade is an activity that can not be separated from exports and imports, the growth in exports of goods imports will increase in Indonesia. There are still many companies that have not been able to maximize performance so that many handling companies in and out of goods (export / import) are hampered. PT. Varia Usaha Dharma Segara is a company engaged in the field of Freight Forwarding with PPJK services, in the case of the development of international trade, it is necessary to make a company that directly deals with import and export activities.

The research method used is the Balanced Scorecard method, where the assessment of four determined criteria such as Financial, Customer, Internal Process Business, Learning and Growth. In measuring performance using actual data from a Freight Forwarding company, PT. Segara Dharma Usaha Varia so that it is expected to be able to provide a picture in decision making. Based on the results of performance measurement from the four perspectives, it can be seen the percentage of performance achieved by PT. Segara Dharma Usaha Varia is 71% with red performance status. The percentage is obtained from a cumulative financial perspective of 29.83% (with a weight of 30%), customer perspective of 21.60% (with a weight of 25%), an internal business process perspective of 8.93% (with a weight of 15%), perspective learning and growth of 17.03% (with a weight of 30%). It can be concluded that the company's performance is declared not good, the company must make improvements in order to meet the perspectives that have not been met and improve company performance.

Keywords: *Import and export, Balanced Scorecard, PPJK.*