

## ABSTRACT

*The research in this thesis discusses the measurement of performance in a freight forwarding & transporting company PT Ritra Cargo Indonesia. There are two performance measurement in this research, first is the measurement used by the company at this time, & the second measuring performance using the balanced scorecard (BSC) method. The purpose of this study is to identify the performance measurement system of the company at this time, & then to measure the performance using the BSC & the last make improvements using the strategy map & table key performance indicators (KPIs) resulted. Weighting process for both perspective & key indicators using the analytical hierarchy processes (AHP). This study shows that the measurement method which company have right now is very inadequate, & balanced scorecard method be a precise measurement systems & needed by PT Ritra Cargo Indonesia for right now & for the future.*

**Keywords :** *performance, balanced scorecard, analytical hierarchy process (AHP), strategy map, key performance indicators (KPI).*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian dalam karya tulis ini membahas tentang pengukuran kinerja pada suatu perusahaan jasa pengiriman logistik & transportasi PT Ritra Cargo Indonesia. Pengukuran kinerja yang dilakukan adalah pengukuran yang digunakan perusahaan pada saat ini & pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* (BSC). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sistem pengukuran kinerja yang dilakukan perusahaan saat ini, melakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode BSC serta melakukan perbaikan dengan peta strategi (*strategy map*) & tabel *key performance indicators* (KPI) yang dihasilkan penelitian ini. Proses pembobotan perspektif & indikator utama penyusun tabel KPI menggunakan metode *analytical hierarchy processes* (AHP). Penelitian ini menunjukkan bahwa metode pengukuran yang dilakukan perusahaan saat ini sangat tidak memadai lagi & metode BSC menjadi sistem pengukuran yang tepat & dibutuhkan PT Ritra Cargo Indonesia untuk saat ini & untuk masa yang akan datang.

**Kata kunci :** kinerja, *balanced scorecard* (BSC), *analytical hierarchy process* (AHP), peta strategi, *key performance indicators* (KPI).

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA