

ABSTRAK

Dewasa ini perusahaan berada di tengah-tengah transformasi revolusioner di bidang informasi. Dengan adanya transformasi tersebut, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing untuk tercapainya visi, misi, dan strategi perusahaan. Untuk itu, perusahaan memerlukan suatu pengukuran yang dapat mengukur tingkat kinerja perusahaan. Saat ini, banyak metode pengukuran kinerja perusahaan yang dapat digunakan, salah satunya adalah metode *Balanced Scorecard*, yang merupakan suatu metode pengukuran kinerja perusahaan yang kompleks terkait dari segi keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

PT. Cipta Persada Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman paket yang bekerja sama dengan PT. NISSAN MOTOR sebagai konsumen tunggal untuk pengiriman paket berupa *sparepart* mobil. Untuk dapat mengukur kinerja PT. Cipta Persada Mandiri digunakan metode *Balanced Scorecard* karena dengan metode ini PT. Cipta Persada Mandiri dapat mengetahui sejauh mana target pencapaian perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengolahan data, didapatkan faktor penentu sukses PT. Cipta Persada Mandiri dan hasil pengukuran kinerja dari masing-masing perspektif *Balanced Scorecard*. Secara keseluruhan hasil dari pengukuran menyatakan bahwa kinerja perspektif finansial dengan skor 4,0525, dikategorikan “sangat baik”, perspektif pelanggan dengan skor 3,6653, dikategorikan “baik”, perspektif proses bisnis internal dengan skor 2,6193, dikategorikan “cukup”, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan skor 4,3369, dikategorikan “sangat baik”. Oleh karena itu perusahaan perlu memberikan perhatian lebih terhadap perspektif proses bisnis internal agar dapat meningkat sehingga tujuan strategis perusahaan dapat tercapai. Selanjutnya dapat diambil langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Dari beberapa rekomendasi, hal yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan terdapat pada perspektif proses bisnis internal, yakni minimalisasi waktu proses, baik waktu proses pengepakan maupun waktu proses pengiriman.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, pengukuran kinerja