



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

PENGEMBANGAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA UMKM JASA EKSPEDISI DAN LOGISTIK (STUDI KASUS PADA PT JALUR EXPRESSINDO COLABORASI)



PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGEMBANGAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI
ALAT UKUR KINERJA UMKM JASA EKSPEDISI DAN
LOGISTIK (STUDI KASUS PADA PT JALUR EXPRESSINDO
COLABORASI)**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Politeknik
Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Zekisrof/2104431024

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zekisrof

NIM : 2104431024

Program Studi : Akuntansi Keuangan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 10 Juli 2025



Zekisrof

NIM. 2104431024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Zekisrof
NIM : 2104431024
Program Studi : Akuntansi Keuangan
Judul Skripsi : "Pengembangan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Ukur Kinerja UMKM Jasa Ekspedisi dan Logistik (Studi Kasus Pada PT Jalur Expressindo Colaborasi)"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Utami Puji Lestari, S.E., Ak., M.Ak., Ph.D. ()
Anggota Penguji : Ridwan Zulpi Agha, S.E., M.Ak., CPIA ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP.197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Zekisrof
NIM : 2104431024
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Akuntansi Keuangan
Judul Skripsi : "Pengembangan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Ukur Kinerja UMKM Jasa Ekspedisi dan Logistik (Studi Kasus Pada PT Jalur Expressindo Colaborasi)"

Disetujui oleh Pembimbing

Ridwan Zulpi Agha, S.E., M.Ak., CPIA
NIP. 198705142018031003

Diketahui Oleh

KPS Akuntansi Keuangan

Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si.
NIP. 197202221999031003



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengembangan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Ukur Kinerja UMKM Jasa Ekspedisi dan Logistik (Studi Kasus Pada PT Jalur Expressindo Colaborasi)" ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan di Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Bapak Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi D4 Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Ridwan Zulpi Agha, S.E., M.Ak. sebagai Dosen Pembimbing yang penuh kasih dan kesabaran dalam memberikan arahan kepada penulis
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
6. Kedua Orang Tua, Kakak dan sanak saudara yang dengan tulus selalu mendoakan, membimbing, serta mendukung secara material dan non material kepada penulis dalam penulisan skripsi ini. .
7. Seluruh teman-teman Program Studi Akuntansi Keuangan Angkatan 2021 Politeknik Negeri Jakarta yang senantiasa memberikan dukungan untuk penulis.
8. Serta para sahabat yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang memberi semangat dan mendoakan penulis dalam setiap proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi yang berguna bagi pengembangan ilmu.

Akhir kata, semoga segala upaya dan kerja keras yang telah dicurahkan dalam penelitian ini mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Depok, 10 Juli 2025

Mahasiswa,

Zekisrof

NIM. 2104431024





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zekisrof
NIM : 2104431024
Program Studi : Akuntansi Keuangan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengembangan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Ukur Kinerja UMKM Jasa Ekspedisi dan Logistik (Studi Kasus Pada PT Jalur Expressindo Colaborasi)

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 10/07/2025

Yang menyatakan

(Zekisrof)



PENGEMBANGAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA UMKM JASA EKPEDISI DAN LOGISTIK (STUDI KASUS PADA PT JALUR EXPRESSINDO COLABORASI)

Zekisrof

Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan

ABSTRAK

UMKM jasa ekspedisi dan logistik seperti PT Jalur Expressindo Colaborasi menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan daya saing di tengah disrupsi digital dan meningkatnya ekspektasi pelanggan, namun masih minim dalam penerapan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan alat ukur kinerja berbasis *Balanced Scorecard* (BSC) guna membantu PT JEC menyusun strategi bisnis yang terukur dan berorientasi jangka panjang. Pertanyaan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana metode BSC dapat diterapkan secara efektif untuk mengukur kinerja PT JEC dari empat perspektif strategis: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus dan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta analisis dokumen perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BSC mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam adaptasi BSC untuk UMKM sektor jasa, serta menjadi dasar untuk perbaikan strategi dan pengambilan keputusan yang berbasis data. Penelitian ini menyimpulkan bahwa BSC dapat menjadi alat manajerial yang efektif dalam meningkatkan kinerja dan daya saing UMKM, serta menyarankan integrasi teknologi digital untuk mendukung implementasi indikator secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, UMKM, Pengukuran Kinerja, Jasa Ekspedisi, Strategi Bisnis

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DEVELOPED A BALANCED SCORECARD AS A PERFORMANCE MEASUREMENT TOOL FOR UMKM EXPEDITION AND LOGISTICS SERVICES (CASE STUDY ON PT JALUR EXPRESSINDO COLABORASI)

Zekisrof

Bachelor of Applied in Financial Accounting Program

ABSTRACT

MSMEs of expedition and logistics services such as PT Jalur Expressindo Colaborasi face great challenges in maintaining competitiveness amid digital disruption and increasing customer expectations, but still lack the implementation of a comprehensive performance measurement system. This research aims to develop a Balanced Scorecard (BSC)-based performance measurement tool to help PT JEC develop a measurable and long-term oriented business strategy. The main question raised in this research is how the BSC method can be effectively applied to measure PT JEC's performance from four strategic perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. This research uses a qualitative approach with a case study design and data collection techniques in the form of in-depth interviews, participatory observation, and analysis of company documents. The results showed that the application of BSC was able to identify the company's strengths and weaknesses. This finding provides an important contribution to the adaptation of BSC for service sector MSMEs, as well as a basis for strategy improvement and data-driven decision-making. This study concludes that BSC can be an effective managerial tool in improving the performance and competitiveness of MSMEs, and suggests the integration of digital technology to support the sustainable implementation of indicators.

Keyword: *Balanced Scorecard, MSME, Performance Measurement, Expedition Services, Business Strategy*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Kinerja UMKM	8
2.2 Pengukuran Kinerja	9
2.2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	9
2.2.2 Tujuan Pengukuran Kinerja	10
2.2.3 Manfaat Pengukuran Kinerja	11
2.3 <i>Balanced Scorecard</i> (BSC)	12
2.3.1 Definisi Dan Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Pemikiran	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	20
3.4 Metode Pengumpulan Data Penelitian	21
3.5 Metode Analisis Data	22
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Penelitian	25
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	25
4.1.2 Struktur Perusahaan	26
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	27
4.1.4 Indikator Kinerja PT Jalur Expressindo Colaborasi	28

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.5 Standart Analisis Indikator Alat Ukur Kinerja PT Jalur Expressindo Colaborasi.....	29
4.2 Pembahasan	39
4.2.1 Deskripsi Hasil Pengembangan alat ukur Kinerja Melalui Metode Balanced Scorecard	39
4.2.2 Interpretasi Penelitian.....	51
BAB 5 PENUTUP	56
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Kinerja Perspektif Keuangan.....	13
Tabel 2. 2 Indikator Kinerja Perspektif Pelanggan	14
Tabel 2. 3 Indikator Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	14
Tabel 2. 4 Indikator Kinerja Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan	15
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4. 1 Indikator PT Jalur Expressindo Colaborasi	28
Tabel 4. 2 Standart Analisis Net Profit Margin	29
Tabel 4. 3 Standart Analisis Rasio Efisiensi.....	30
Tabel 4. 4 Standart Analisis Return Of Asset.....	31
Tabel 4. 5 Standart Analisis Akuisisi Pelanggan	32
Tabel 4. 6 Standart Analisis Retensi Pelanggan.....	33
Tabel 4. 7 Standart Analisis Keluhan Pelanggan	34
Tabel 4. 8 Standart Analisis Penggunaan Teknologi Kerja	35
Tabel 4. 9 Standart Analisis Ketepatan Waktu Pengiriman	36
Tabel 4. 10 Standart Analisis Pelatihan Karyawan.....	36
Tabel 4. 11 Standart Analisis Produktivitas Karyawan	37
Tabel 4. 12 Standart Analisis Retensi Karyawan.....	38
Tabel 4. 13 Kategori Nilai Net Profit Margin	39
Tabel 4. 14 Kategori Nilai Rasio Efisiensi	40
Tabel 4. 15 Kategori Nilai Return On Asset.....	41
Tabel 4. 16 Kategori Nilai Akuisisi Pelanggan.....	42
Tabel 4. 17 Kategori Nilai Retensi Pelanggan	43
Tabel 4. 18 Kategori Nilai Keluhan Pelanggan.....	44
Tabel 4. 19 Kategori Nilai Penggunaan Teknologi Kerja	45
Tabel 4. 20 Kategori Nilai Ketepatan Waktu Pengiriman	46
Tabel 4. 21 Kategori Nilai Pelatihan Karyawan.....	47
Tabel 4. 22 Kategori Nilai Produktivitas Karyawan.....	49
Tabel 4. 23 Kategori Nilai Retensi Pelanggan	50
Tabel 4. 24 Kekuatan dan Kelemahan PT JEC	51



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4. 1 Struktur Perusahaan.....	26





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan	63
Lampiran 2 Dokumen Permohonan Penelitian.....	64
Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan	65
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	74
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	83





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam perekonomian nasional dengan kontribusi yang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta penciptaan lapangan kerja. Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM (2024), sektor UMKM menyumbang sekitar 60,5% dari total Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional. Kontribusi ini menunjukkan bahwa UMKM merupakan pilar utama dalam menciptakan stabilitas ekonomi serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, meskipun berkontribusi secara signifikan, UMKM masih menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan daya saing dan kinerja bisnis mereka, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat dan disrupsi teknologi yang terus berkembang (Nanda, Afifudin, Sari, 2024).

Banyak UMKM yang tidak memiliki sistem pengukuran kinerja yang efektif dan komprehensif, di mana banyak pelaku usaha masih mengandalkan laporan keuangan sebagai satu-satunya alat evaluasi bisnis tanpa mempertimbangkan aspek strategis lain seperti kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, serta inovasi dalam produk dan layanan (Mawuntu & Aotama, 2022). Pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada keuangan dapat menyebabkan keterbatasan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan bisnis jangka Panjang (Cunha et al., 2023). Menurut Fisher (2021) tanpa sistem pengukuran kinerja yang menyeluruh, UMKM akan kesulitan dalam menyusun strategi bisnis yang efektif. Selain itu, minimnya pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan sering kali membuat strategi bisnis yang dijalankan kurang berbasis bukti dan lebih bersifat intuitif. Tantangan lain yang dihadapi adalah mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas layanan dan produk, serta kurangnya inovasi dalam proses bisnis yang dapat berdampak pada daya saing perusahaan dalam jangka panjang.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan metode pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang tidak hanya menyoroti aspek finansial tetapi juga faktor lain yang berkontribusi terhadap kesuksesan usaha (Mawuntu &



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Aotama, 2022). Salah satu metode yang banyak digunakan adalah *Balanced Scorecard* (BSC), yang menggabungkan empat perspektif utama dalam menilai kinerja bisnis, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan & Norton, 1992). Muraba et al. (2024) menegaskan bahwa pendekatan berbasis BSC dapat membantu UMKM dalam memahami dan mengelola bisnis mereka dengan lebih baik, sehingga strategi yang diterapkan lebih terarah dan efektif dalam mencapai tujuan jangka panjang.

Dibandingkan dengan metode pengukuran kinerja lainnya, BSC menawarkan pendekatan yang lebih menyeluruh. Metode lain seperti *Economic Value Added* (EVA) lebih berfokus pada penciptaan nilai ekonomi tanpa mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan atau inovasi internal (Vientiany et al., 2024). Jayafar & Sekar (2024) menyoroti bahwa BSC lebih unggul karena mengintegrasikan berbagai aspek strategis dalam satu sistem pengukuran yang komprehensif, sehingga membantu UMKM dalam meningkatkan efektivitas kinerja dan membantu menyusun strategi yang lebih adaptif terhadap dinamika pasar.

Kemudian pada penelitian ini, UMKM sektor jasa menjadi subjek yang dianalisis kinerjanya dengan menggunakan pendekatan BSC. penelitian ini memilih sebuah UMKM di sektor jasa yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan pertumbuhan bisnisnya. Salah satu UMKM yang mengalami tantangan tersebut adalah PT Jalur Expressindo Colaborasi (PT JEC), sebuah perusahaan jasa ekspedisi dan logistik. Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan ini berusaha mempertahankan pertumbuhan bisnisnya di tengah persaingan yang semakin ketat serta perubahan perilaku konsumen yang menuntut layanan pengiriman yang lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, penelitian ini dibuat dengan tujuan mengembangkan kinerja UMKM menggunakan BSC agar UMKM tersebut dapat membuat strategi bisnis yang lebih komprehensif. Yang nantinya dapat membantu PT JEC dalam meningkatkan efektivitas strategi bisnisnya serta memperkuat daya saingnya di industri ekspedisi yang kompetitif.

Di tengah upaya PT JEC dalam mempertahankan pertumbuhan bisnisnya, penting untuk melihat bahwa industri ekspedisi dan logistik saat ini didominasi oleh perusahaan-perusahaan besar seperti J&T Express, JNE, dan SiCepat yang telah berhasil membangun jaringan distribusi secara nasional. Namun, di balik dominasi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tersebut, terdapat pula perusahaan-perusahaan skala UMKM yang turut memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan logistik masyarakat. PT JEC, sebagai salah satu UMKM di sektor jasa ekspedisi dan logistik, memiliki potensi pertumbuhan yang cukup menjanjikan. Terlebih lagi, perusahaan ini berlokasi di kawasan perkotaan yang strategis dengan akses langsung ke pusat distribusi dan jalur transportasi utama. Keunggulan geografis ini menjadi modal penting yang dapat dimaksimalkan apabila didukung dengan sistem pengukuran kinerja yang terstruktur, seperti pendekatan BSC, guna menyusun strategi bisnis yang lebih efektif dan adaptif terhadap dinamika pasar.

Penerapan BSC menjadi semakin penting bagi PT JEC mengingat kompleksitas tantangan yang dihadapi dalam industri ekspedisi. Dengan persaingan yang semakin ketat dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat, perusahaan perlu memiliki sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga mencakup kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, serta inovasi dan pengembangan sumber daya manusia. BSC menyediakan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi kinerja perusahaan dengan mengintegrasikan keempat perspektif tersebut secara seimbang. Melalui pendekatan ini, PT JEC dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, menyusun strategi berbasis data, serta mengoptimalkan proses bisnis agar lebih adaptif terhadap perubahan pasar. Selain itu, penerapan BSC juga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan koordinasi antar departemen, memperbaiki manajemen sumber daya, serta menciptakan budaya kerja yang lebih strategis dan berorientasi pada pertumbuhan jangka panjang. Dengan demikian, BSC bukan hanya sekadar alat evaluasi, tetapi juga menjadi fondasi dalam menyusun strategi bisnis yang lebih efektif dan berkelanjutan bagi PT JEC.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam berbagai aspek, termasuk memperluas penerapan BSC dalam sektor jasa ekspedisi serta menyediakan model evaluasi kinerja yang lebih sistematis dan berbasis data. Selain itu, penelitian ini juga berusaha menjelaskan bagaimana setiap perspektif dalam BSC berkontribusi terhadap peningkatan daya saing perusahaan, khususnya dalam aspek kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Lebih jauh, penelitian ini juga menyoroti tantangan dan solusi dalam penerapan BSC, sehingga dapat menjadi referensi bagi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

UMKM lain yang ingin menerapkan metode ini sebagai alat strategis dalam meningkatkan kinerja bisnis mereka.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum adanya sistem pengukuran kinerja yang komprehensif pada UMKM, khususnya dalam sektor jasa ekspedisi dan logistik. PT JEC, sebagai studi kasus dalam penelitian ini, menghadapi tantangan dalam mempertahankan daya saing akibat meningkatnya persaingan industri serta perubahan ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan dan kualitas layanan. Saat ini, banyak UMKM masih bergantung pada laporan keuangan sebagai indikator utama kinerja bisnis mereka, tanpa mempertimbangkan faktor non-keuangan seperti kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, serta inovasi dalam proses bisnis. Tanpa pendekatan multi-dimensional seperti BSC, UMKM berisiko kehilangan daya saing karena tidak memiliki tolak ukur yang jelas terkait aspek pelanggan, operasional, serta inovasi bisnis. Ketidadaan pendekatan yang sistematis dalam pengukuran kinerja dapat menyebabkan strategi bisnis yang kurang efektif, keputusan yang tidak berbasis data, serta menurunnya daya saing dalam jangka panjang. Oleh karena itu, perlu diteliti sejauh mana penerapan BSC dapat membantu dalam mengatasi tantangan ini dan meningkatkan kinerja UMKM secara menyeluruh.

Selain itu, masih terdapat kesenjangan dalam penelitian sebelumnya terkait penerapan BSC pada sektor jasa ekspedisi dan logistik. Sebagian besar studi terdahulu lebih berfokus pada sektor manufaktur atau perdagangan, sehingga belum banyak kajian yang mengeksplorasi efektivitas BSC dalam bisnis berbasis layanan. Dengan kompleksitas dan dinamika industri ekspedisi yang terus berkembang, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji bagaimana empat perspektif dalam BSC seperti keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja UMKM jasa ekspedisi. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dalam mengembangkan strategi pengukuran kinerja yang lebih relevan bagi UMKM di sektor jasa, serta membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan kompetitif yang semakin kompleks.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

“Bagaimana metode *Balanced Scorecard* dapat digunakan untuk mengembangkan sistem pengukuran kinerja pada PT Jalur Expressindo Colaborasi?”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah mengembangkan alat ukur kinerja yang komprehensif bagi PT Jalur Expressindo Colaborasi melalui pendekatan *Balanced Scorecard*. Pengembangan ini difokuskan pada empat perspektif utama dalam BSC, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penyusunan indikator pada masing-masing perspektif diselaraskan dengan visi dan misi perusahaan, sehingga alat ukur yang dikembangkan relevan secara konseptual maupun kontekstual dengan karakteristik dan arah strategis perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan harapan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur dan teori dalam bidang pengukuran kinerja UMKM, khususnya dalam sektor jasa ekspedisi dan logistik. Dengan mengeksplorasi penerapan BSC dalam konteks bisnis berbasis layanan, penelitian ini dapat memperluas pemahaman mengenai efektivitas metode ini dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan UMKM. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengisi kesenjangan dalam studi sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada sektor manufaktur, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan yang ingin mengembangkan model pengukuran kinerja yang lebih spesifik untuk sektor jasa. Temuan dalam penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan model strategi bisnis berbasis BSC yang lebih adaptif terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan panduan bagi UMKM, khususnya di sektor ekspedisi dan logistik, dalam menerapkan BSC sebagai alat strategis untuk mengukur dan meningkatkan kinerja bisnis mereka. Dengan memahami kontribusi masing-masing perspektif dalam BSC, pemilik dan manajer UMKM dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, meningkatkan efisiensi operasional, serta menyusun strategi yang lebih berbasis data dalam menghadapi persaingan industri. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi para pembuat kebijakan dan lembaga pendukung UMKM dalam merancang program pelatihan atau kebijakan yang mendukung implementasi sistem pengukuran kinerja yang lebih efektif dan komprehensif bagi UMKM di Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memastikan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini tersusun secara sistematis, penelitian ini dibagi ke dalam lima bab sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang menjelaskan isi dari setiap bab dalam penelitian ini.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang mendukung penelitian, tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang relevan, serta penjelasan mengenai kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas jenis penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis serta sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah diperoleh. Data yang dikumpulkan akan diolah, disajikan, serta dianalisis untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait temuan penelitian.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian serta saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan lebih lanjut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5 PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif pada PT JEC sebagai salah satu UMKM yang bergerak di bidang jasa ekspedisi dan logistik. Pengembangan dilakukan melalui pendekatan BSC yang mengintegrasikan empat perspektif utama, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Berdasarkan hasil analisis terhadap pengukuran kinerja PT JEC menggunakan pendekatan BSC, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. NPM, Rasio Efisiensi, dan ROA ditetapkan sebagai alat Pengukuran kinerja perspektif keuangan. ketiga indikator tersebut terbukti dapat digunakan sebagai indikator kinerja perspektif keuangan. Hasil pengukuran pada tahun 2024 terhadap ketiga indikator tersebut menunjukkan hasil kinerja keuangan PT JEC yang “sangat baik” pada indikator NPM dan ROA dan “Efisien” pada Indikator Rasio Efisiensi.
2. Akuisisi Pelanggan dan Retensi Pelanggan ditetapkan sebagai alat Pengukuran kinerja perspektif pelanggan. Kedua indikator tersebut terbukti dapat digunakan sebagai indikator kinerja pelanggan. Hasil pengukuran pada tahun 2025 terhadap kedua indikator tersebut menunjukkan hasil kinerja pelanggan PT JEC yang “baik”.
3. Keluhan Pelanggan, Penggunaan Fitur/Teknologi Kerja, dan Ketepatan Waktu Pengiriman ditetapkan sebagai alat pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal. Kedua indikator tersebut terbukti dapat digunakan sebagai indikator kinerja proses bisnis internal. Hasil pengukuran pada tahun 2025 terhadap indikator keluhan pelanggan menunjukkan hasil kinerja proses bisnis internal PT JEC yang “sangat baik” untuk jenis keluhan non krusial dan “baik” untuk jenis keluhan krusial. Lalu, hasil pengukuran indikator penggunaan fitur/teknologi kerja menunjukkan hasil kinerja proses bisnis internal PT JEC yang “baik” pada tahun 2024 dan “kurang” pada tahun 2025. Kemudian, hasil

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengukuran indikator Ketepatan Waktu Pengiriman pada tahun 2025 menunjukkan hasil kinerja proses bisnis internal PT JEC yang “sangat baik.”

4. Pelatihan Karyawan, Produktivitas Karyawan, dan Retensi Karyawan ditetapkan sebagai alat pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Ketiga indikator tersebut terbukti dapat digunakan sebagai indikator kinerja pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil pengukuran indikator pelatihan karyawan menunjukkan hasil kinerja pertumbuhan dan pembelajaran PT JEC “kurang” pada tahun 2024 dan “cukup” pada tahun 2025. Lalu hasil pengukuran indikator produktivitas karyawan pada tahun 2025 menunjukkan hasil kinerja pertumbuhan dan pembelajaran PT JEC yang “sangat Sehat”. Kemudian hasil pengukuran indikator retensi karyawan pada tahun 2024 dan 2025 menunjukkan hasil pertumbuhan dan pembelajaran PT JEC yang “baik”.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengembangan Balanced Scorecard sebagai alat ukur kinerja pada PT JEC, peneliti menyampaikan beberapa saran yang ditujukan bagi pihak perusahaan dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi PT Jalur Expressindo Colaborasi

PT JEC disarankan untuk mengadopsi sistem pengukuran kinerja berbasis BSC secara menyeluruh dan berkelanjutan. Setiap perspektif dalam BSC telah terbukti mampu memberikan gambaran strategis terhadap kekuatan dan area perbaikan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan:

- a. Mengintegrasikan sistem pengukuran kinerja berbasis BSC secara menyeluruh dan berkelanjutan. Setiap perspektif dalam BSC terbukti memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengevaluasi kekuatan dan kelemahan strategis perusahaan. Penggunaan sistem ini secara konsisten akan membantu manajemen dalam menyusun perencanaan bisnis dan pengambilan keputusan berbasis data. Dengan menjadikan hasil pengukuran BSC sebagai landasan penyusunan strategi bisnis tahunan. Setiap kebijakan operasional dan strategi pemasaran perusahaan perlu dikaitkan secara langsung dengan hasil evaluasi indikator BSC yang terukur, agar arah pertumbuhan perusahaan tetap konsisten dengan prioritas strategis dan kebutuhan pasar yang dinamis.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Mengembangkan sistem teknologi kerja yang terintegrasi lintas divisi. Mengingat bahwa kelemahan utama terletak pada minimnya adopsi teknologi kerja, perusahaan disarankan untuk tidak hanya fokus pada sistem keuangan dan administrasi, tetapi juga mulai mengembangkan teknologi lain seperti sistem pelacakan pengiriman. Peningkatan ini akan mendukung efisiensi proses bisnis internal sekaligus meningkatkan keandalan layanan.
- c. Meningkatkan program pelatihan dan pengembangan SDM secara sistematis. Dengan hanya 29% partisipasi pelatihan, perusahaan disarankan untuk membentuk agenda pelatihan tahunan dengan target partisipasi minimal diatas 50% dari total karyawan. Materi pelatihan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan kompetensi digital dan layanan pelanggan di era logistik berbasis teknologi, agar tercipta peningkatan kualitas dan produktivitas kerja yang berkelanjutan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan yang lebih luas dan mendalam, khususnya dalam konteks UMKM sektor jasa ekspedisi. Penelitian selanjutnya dapat menyusun indikator kinerja yang lebih spesifik dan kuantitatif sesuai dengan karakteristik industri logistik, seperti pengukuran berbasis digitalisasi layanan, penggunaan sistem pelacakan otomatis. Selain itu, penelitian komparatif antar beberapa UMKM ekspedisi juga perlu dilakukan guna memperoleh generalisasi temuan yang lebih kuat. Peneliti juga disarankan untuk mengintegrasikan dimensi risiko dan ketahanan usaha sebagai pelengkap perspektif BSC, mengingat dinamika dan ketidakpastian industri ekspedisi yang tinggi. Dengan demikian, penelitian selanjutnya tidak hanya dapat memperkaya literatur mengenai pengukuran kinerja berbasis strategi, tetapi juga menghasilkan rekomendasi yang lebih aplikatif dan kontekstual dalam mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM di era transformasi digital.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Cahya Agustin, R., Triwibisono, C., & Yogaswara, B. (2020). Perancangan Sistem Pengukuran Kineja PT Trie Mukty Pertama Putra Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*. *e-Proceeding of Engineering*, 5, 6941.
- Creswell, J. W., & J David. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Cunha, F., Dinis-Carvalho, J., & Sousa, R. M. (2023). *Performance Measurement Systems in Continuous Improvement Environments: Obstacles to Their Effectiveness*. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 1). MDPI. <https://doi.org/10.3390/su15010867>
- Darmawan, D., Sudrajat, I., Maulana, M. K. Z., & Febriyanto, B. (2021). Perencanaan Pengumpulan Data sebagai Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Lembaga Pelatihan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 5(1), 71–88. <https://doi.org/10.15294/pls.v5i1.30883>
- Diyawati, R. (2020). Perancangan Pengukuran dan Perbaikan Kinerja Logistik Diperusahaan Ekspedisi PT XYZ Surabaya. 7.
- Fahriani, A., Harisudin, M., & Khomah, I. (2024). Strategi Bisnis UMKM Gethuk Bu Sri Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*. Desember, 12(4), 11–23.
- Fisher, N. I. (2021). *Performance Measurement: Issues, Approaches, and Opportunities*. *Harvard Data Science Review*, 3(4). <https://doi.org/10.1162/99608f92.c28d2a68>
- Hansen, S. (2020). *Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi*. 27(3), 283–293. <https://doi.org/10.5614/jts.2020.27.3.10>
- Hasanah, N., Rokhmawati, S. W., & Suropto. (2024). Peran *Balance Scorecard* Dalam Meningkatkan Kinerja UMKM: Studi Komparatif Kabupaten Trenggalek Dan Kabupaten Jepara. *Journal of Accounting*.
- Irfan Syahroni, M. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 2(3), 43–56.
- Jayafar, M., & Sekar, Dr. M. (2024). *International Journal Of Business, Management And Allied Sciences (IJBMAS) A Study About The Influence Of Management Accounting Practice On Strategic Planning And Decision-Making Process In Small And Medium Enterprises In Kerala*. *Int.J.Buss.Mang.& Allied.Sci*, 11(2), 2349–4638. <https://doi.org/10.33329/ijbmas.11.3.1>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard-Measures That Drive Performance*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Kurniawan, G. P., Zahra Shalikhah, S., Shofiati, H., Azizah, N. N., & Mochtar, M. (2021). Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta. <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/index>
- Maharani, L. P., Pramudita, A., Pratiwi, R., & Budiarto, A. (2024). Analisis Penerapan Prespektif *Balanced Scorecard* terhadap Kinerja UMKM (Studi kasus Seblak prasmanan di Kota Semarang). *Jurnal Manajemen*, 11. <https://doi.org/10.37817/jurnalmanajemen.v11i3>
- Mawuntu, P. S. T., & Aotama, R. C. (2022). Pengukuran Kinerja UMKM Berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) Metode *Balanced Scorecard*. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 21(1), 72–83. <https://doi.org/10.22225/we.21.1.2022.72-83>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (1994). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition* (3rd ed.). CA: SAGE Publications.
- Muraba, J., Mamogobo, M., & Thango, B. (2024). *The Balanced Scorecard Methodology: Performance Metrics and Strategy Execution in SMEs: A Systematic Review*. <https://doi.org/10.20944/preprints202410.1598.v1>
- Murti, D. K. (2023). Pengukuran Kinerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Sukoharjo dengan Pendekatan Indeks Zakat Nasional (IZN) Pada Dimensi Makro Tahun 2021. *Hukum Dan Filantropi*, 5(1).
- Nanda, A. F. P., Afifudin, & Sari, A. F. K. (2024). Analisis *Balanced Scorecard* Dalam Menilai Kinerja UMKM. In *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* (Vol. 13, Issue 02). <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Naufalina, Z., & Saputra, G. B. (2021). Penerapan *Balanced Scorecard* untuk Menilai Kinerja Koperasi Karyawan Sekar Pusat Penelitian Kopi dan Kakao Indonesia di Kabupaten Jember. *Jurnal Manajemen Agribisnis Dan Agroindustri*, 1(1), 23–31. <https://doi.org/10.25047/jmaa.v1i1.5>
- Pakpahan, Y. E. (2021). Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan Terhadap Kinerja Usaha UMKM. 5(1), 10–18. <https://doi.org/10.25273/inventory.vxix.7436>
- Pandaleke, R., Tinangon, J., & Wangkar, A. (2021). Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada PT. Bank Sultgo Cabang Ratahan *The Application Of Balanced Scorecard As An Alternative Performance Measurement At PT Bank Sulutgo Branch Ratahan*. 9(3), 1018–1028.
- Pangestu, J. C. (2021). Strategi Pengembangan Pada Perspektif Nonkeuangan Metode *Balance Scorecard* Terhadap Peningkatan Kinerja Keuangan UMKM Di Indonesia Saat *Pandemic* COVID-19. *Jurnal Lentera Akuntansi*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.34127/jrakt.v6i1.434>
- Pujianti, Y., Nuryati, E., Halimah, N., Aminah, S., Fatah, A., Megawati, S., & Prehartanti, M. (2024). *Balanced Scorecard* Dalam Pengukuran Kinerja Di TK



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Negeri Pembina Tingkat Nasional Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Syekh-Yusuf (4) (5). 8(2), 2549–8371. <https://doi.org/10.29313/ga:jpaud.v8i2.13790>

Putri, C. A. D., Rindayati, E., & Damariswara, R. (2022). Kesulitan Calon Pendidik dalam Mengembangkan Perangkat Pembelajaran pada Kurikulum Merdeka. PTK: Jurnal Tindakan Kelas, 3(1), 18–27. <https://doi.org/10.53624/ptk.v3i1.104>

Rahmawati, G. A. (2021). Pengembangan Sistem Penilaian Kinerja Pada Koperasi X Sukabumi Tahun 2016-2020 Dengan Metode *Balanced Scorecard*. Politeknik Negeri Jakarta.

Rinyanto, G. P. (2024, November 13). *Bisnis E-commerce Indonesia 2024 Tembus Rp 1.026 Triliun, Didorong Tren Live Shopping*. Kompas.Com.

Rudiana, I. W., Kusumawati, N. P. A., & Erlinawati, N. W. A. (2022). *Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Ditinjau Dari Perspektif Balance Scorecard (BSC) (Studi Kasus Pada Media Computer Bali)*.

Rusli, Y. M., & Surjadi, M. (2021). *Business Development Strategy For Non-Financial Perspective Balance Scorecard Methods To Increase The Performance Of MSMEs In Indonesia During The COVID-19 Pandemic*. 3(2). <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i2>

Salsabilla, A. R., & Rahman, A. (2024). Pengaruh Penerapan *Balanced Scorecard* Terhadap Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM).

Suwarno, & Pramono, T. (2020). Analisis SWOT *Balanced Scorecard* (BSC) Dalam Kebijakan Pengembangan UMKM Batik Suminar Di Kabupaten Kediri. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 653–670.

Syaeful Millah, A., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. Jurnal Kreativitas Mahasiswa, 1(2), 140–153.

Syamsiah, E., & Sulastiningsih. (2024). Analisis Pengaruh Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja *Balanced Scorecard* Terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM Di Kota Yogyakarta. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 5(2).

Tuszahro, F. (2023). Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Berkah Madani). Politeknik Negeri Jakarta.

Vientiany, D., Pohan, W., Adelia, N., & Barus, J. (2024). Pengenalan *Balanced Scorecard* Sebagai Strategi Organisasi Bisnis. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 2(6), 712–723.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Wachyu, W., & Winarto, A. (2020). Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Moderasi. *Business Management Analysis Journal*, 3(2), 2655–3813. www.money.kompas.com

Wahiji, T. R. M., Karamoy, H., & Kapojos, P. M. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Dengan Menggunakan Pendekatan *Value For Money* Pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Gorontalo (Vol. 6, Issue 1).

Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://afeksi.id/jurnal/index.php/afeksi/>

Wibowo, J. K. (2020). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sasaran Mutu SNI ISO 9001 : 2008 PT AMM Dengan Metode *Balanced Scorecard* dan AHP. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Zekisrof
2. NIM : 2104431024
3. Program Studi : D4 Akuntansi Keuangan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengembangan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja UMKM Jasa dan Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT Jalur Expressindo Colaborasi)
5. Dosen Pembimbing : Ridwan Zulpi Agha, S.E., M.Ak., CPIA

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	14 Februari 2025	Arahan dan Konsultasi Judul	
2	21 Februari 2025	Konsultasi Judul	
3	28 Februari 2025	Bimbingan BAB I	
4	18 Maret 2025	Bimbingan BAB II	
5	19 Maret 2025	Bimbingan BAB III	
6	05 Juni 2025	Bimbingan Indikator BSC	
7	16 Juni 2025	Bimbingan BAB IV	
8	20 Juni 2025	Bimbingan BAB IV	
9	25 Juni 2025	Bimbingan BAB IV & V	
10	1 Juli 2025	Finalisasi Skripsi	

Menyetujui KPS Akuntansi Keuangan
Depok, 01 Juli 2025

Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si
NIP. 197202221999031003



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Dokumen Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus U1, Depok, 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

Nomor : 2429/PL3/PK.01.09/2025

28 Februari 2025

Hal : Permohonan Izin Penelitian Skripsi

Yth.

Kepala PT Jalur Expressindo Colaborasi

Jl. Gading Kirana Timur

Desa/Kelurahan Kelapa Gading Barat Kec, Kelapa Gading,

Jakarta Utara, DKI Jakarta

Dengan hormat,

Perkenalkan kami dari Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta (PNJ). Bersama surat ini, kami sampaikan bahwa mahasiswa kami akan melaksanakan Penelitian guna menyusun skripsi yang berjudul "**Analisis Kinerja UMKM melalui Pendekatan Balanced Scorecard: Studi Kasus pada PT Jalur Expressindo Colaborasi.**". Untuk itu, kami mohon agar mahasiswa kami dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Observasi di **PT Jalur Expressindo Colaborasi** yang Bapak/Ibu Pimpin. Berikut adalah nama mahasiswa kami:

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi	No. Telepon
1.	Zekisrof	2104431024	D4 Akuntansi Keuangan	0856-9505-2073

Adapun rencana Penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 Mei 2025 s.d 20 Juni 2025. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi kami melalui email: akuntansi@pnj.ac.id.

Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur

Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan

u.b.

Ketua Jurusan Akuntansi,



Dr. Sabar Warsini, SE, MM
NIP. 196404151990032002

Tembusan:

1. Direktur
2. Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Kepala Bagian Keuangan dan Umum
Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan



PT. JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

DOKUMEN NAMA PELANGGAN 2024

No	Customer	Kategori
1	PT AG	PERUSAHAAN
2	PT ALP	PERUSAHAAN
3	PT Buka	PERUSAHAAN
4	PT BUM	PERUSAHAAN
5	PT CAHA	PERUSAHAAN
6	PT CITR	PERUSAHAAN
7	CV. BINT	PERUSAHAAN
8	Cv. Bu	PERUSAHAAN
9	CV. Kre	PERUSAHAAN
10	CV. Lest	PERUSAHAAN
11	CV. Pust	PERUSAHAAN
12	PT GE	PERUSAHAAN
13	PT GLOB	PERUSAHAAN
14	PT KAISA	PERUSAHAAN
15	PT KER	PERUSAHAAN
16	PT KHA	PERUSAHAAN
17	PT MI	PERUSAHAAN
18	PT NUS	PERUSAHAAN
19	PT OPTIM	PERUSAHAAN
20	PT PER	PERUSAHAAN
21	PT PRA	PERUSAHAAN
22	PT. AIY	PERUSAHAAN
23	PT. AK	PERUSAHAAN
24	PT. A	PERUSAHAAN
25	PT. AND	PERUSAHAAN
26	PT ANU	PERUSAHAAN
27	PT. ARK	PERUSAHAAN
28	PT CEN	PERUSAHAAN
29	PT. CITR	PERUSAHAAN
30	PT. ENE	PERUSAHAAN
31	PT GLO	PERUSAHAAN
32	PT. Hara	PERUSAHAAN
33	PT. Indoc	PERUSAHAAN
34	PT. KAIR	PERUSAHAAN
35	PT. KENF	PERUSAHAAN
36	PT. KHA	PERUSAHAAN
37	PT. KONT	PERUSAHAAN
38	PT. M	PERUSAHAAN
39	PT. MIT	PERUSAHAAN
40	PT. MONA	PERUSAHAAN

Jl. Atang Sanjaya RT. 003/005 No. 23 Benda, Kota Tangerang – Banten
Email : jeccargo1@gmail.com jeccargo2@gmail.com



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan (Lanjutan)



PT.JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

No	Customer	Kategori
41	PT. Mu	PERUSAHAAN
42	Pt. Mum	PERUSAHAAN
43	PT. PAND	PERUSAHAAN
44	PT. PIN	PERUSAHAAN
45	PT. POW	PERUSAHAAN
46	PT PRAT	PERUSAHAAN
47	PT. Putr	PERUSAHAAN
48	PT RIR	PERUSAHAAN
49	PT.SRIK	PERUSAHAAN
50	PT SUMB	PERUSAHAAN
51	PT.Tot	PERUSAHAAN
52	PT. Tra	PERUSAHAAN
53	PT. Trim	PERUSAHAAN
54	PT.TR	PERUSAHAAN
55	PT TRU	PERUSAHAAN
56	PT. Wah	PERUSAHAAN
57	PT.WA	PERUSAHAAN
58	PT.WAH	PERUSAHAAN
59	PT. ZEPR	PERUSAHAAN
60	PT RIM	PERUSAHAAN
61	PT SILFA	PERUSAHAAN
62	PT SUM	PERUSAHAAN
63	PT TALE	PERUSAHAAN
64	PT TIT	PERUSAHAAN
65	CV. TRIJ	PERUSAHAAN
66	PT UNI	PERUSAHAAN
67	AB	PERSEORANGAN
68	AB	PERSEORANGAN
69	AD	PERSEORANGAN
70	AD	PERSEORANGAN
71	ADI	PERSEORANGAN
72	AGU	PERSEORANGAN
73	AKB	PERSEORANGAN
74	ANA	PERSEORANGAN
75	And	PERSEORANGAN
76	ANDI	PERSEORANGAN
77	ANG	PERSEORANGAN
78	ANTI	PERSEORANGAN
79	APL	PERSEORANGAN
80	APS	PERSEORANGAN
81	ASTH	PERSEORANGAN
82	AURE	PERSEORANGAN

Jl. Atang Sanjaya RT. 003/005 No. 23 Benda, Kota Tangerang – Banten
 Email : jeccargo1@gmail.com jeccargo2@gmail.com



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan (Lanjutan)



PT. JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

No	Customer	Kategori
83	AZK	PERSEORANGAN
84	BAPA	PERSEORANGAN
85	BAPAKARU	PERSEORANGAN
86	BAPAK E	PERSEORANGAN
87	BAPAK INY	PERSEORANGAN
88	BAPAK MUK	PERSEORANGAN
89	BAPAK SYAH	PERSEORANGAN
90	BAPAK WIL	PERSEORANGAN
91	BAYU KURNI	PERSEORANGAN
92	BC	PERSEORANGAN
93	BIYT	PERSEORANGAN
94	BOA	PERSEORANGAN
95	BPK ANG	PERSEORANGAN
96	BPK BU	PERSEORANGAN
97	BPK CEN	PERSEORANGAN
98	BPK EZK	PERSEORANGAN
99	BPK JE	PERSEORANGAN
100	BPK JOS	PERSEORANGAN
101	BPK RIK	PERSEORANGAN
102	BPK SOP	PERSEORANGAN
103	BPK TEG	PERSEORANGAN
104	BPK YUN	PERSEORANGAN
105	BPK YUS	PERSEORANGAN
106	BRIM	PERSEORANGAN
107	BRI	PERSEORANGAN
108	BULA	PERSEORANGAN
109	BU LI	PERSEORANGAN
110	CAK	PERSEORANGAN
111	CHRIS	PERSEORANGAN
112	CIN	PERSEORANGAN
113	CIT	PERSEORANGAN
114	DAN	PERSEORANGAN
115	DA	PERSEORANGAN
116	DAR	PERSEORANGAN
117	DAV	PERSEORANGAN
118	DEKA	PERSEORANGAN
119	DE	PERSEORANGAN
120	DEV	PERSEORANGAN
121	DEW	PERSEORANGAN
122	DIA	PERSEORANGAN
123	DIMA	PERSEORANGAN
124	DIND	PERSEORANGAN

Jl. Atang Sanjaya RT. 003/005 No. 23 Benda, Kota Tangerang – Banten
Email : jeccargo1@gmail.com jeccargo2@gmail.com



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan (Lanjutan)



PT. JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

No	Customer	Kategori
125	DJV	PERSEORANGAN
126	DM FLO	PERSEORANGAN
127	DS	PERSEORANGAN
128	DUS	PERSEORANGAN
129	EL	PERSEORANGAN
130	FAIS	PERSEORANGAN
131	FERR	PERSEORANGAN
132	GIL	PERSEORANGAN
133	GW	PERSEORANGAN
134	HE	PERSEORANGAN
135	IBU DE	PERSEORANGAN
136	IBU IN	PERSEORANGAN
137	IBU NAR	PERSEORANGAN
138	IBU TI	PERSEORANGAN
139	IKT BAT	PERSEORANGAN
140	IKWA	PERSEORANGAN
141	INDOKAR	PERSEORANGAN
142	IVA	PERSEORANGAN
143	JAG	PERSEORANGAN
144	JOHA	PERSEORANGAN
145	KANA	PERSEORANGAN
146	QOR	PERSEORANGAN
147	RAF	PERSEORANGAN
148	RAJA	PERSEORANGAN
149	RAM	PERSEORANGAN
150	RAT	PERSEORANGAN
151	REVO	PERSEORANGAN
152	REZ	PERSEORANGAN
153	RIN	PERSEORANGAN
154	RIZK	PERSEORANGAN
155	RMC	PERSEORANGAN
156	RS	PERSEORANGAN
157	SAHD	PERSEORANGAN
158	SAHR	PERSEORANGAN
159	SALS	PERSEORANGAN
160	SELV	PERSEORANGAN
161	SHAD	PERSEORANGAN
162	SINA	PERSEORANGAN
163	SIO	PERSEORANGAN
164	SISI	PERSEORANGAN
165	STEV	PERSEORANGAN
166	SYAHR	PERSEORANGAN

Jl. Atang Sanjaya RT. 003/005 No. 23 Benda, Kota Tangerang – Banten
 Email : jeccargo1@gmail.com jeccargo2@gmail.com



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan (Lanjutan)



PT. JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

No	Customer	Kategori
167	TER [REDACTED]	PERSEORANGAN
168	TITA [REDACTED]	PERSEORANGAN
169	TI [REDACTED]	PERSEORANGAN
170	TOK [REDACTED]	PERSEORANGAN
171	TRAN [REDACTED]	PERSEORANGAN
172	TRAN [REDACTED]	PERSEORANGAN
173	UC [REDACTED]	PERSEORANGAN
174	VER [REDACTED]	PERSEORANGAN
175	VEST [REDACTED]	PERSEORANGAN
176	VIT [REDACTED]	PERSEORANGAN
177	WIW [REDACTED]	PERSEORANGAN
178	YENI [REDACTED]	PERSEORANGAN
179	YUL [REDACTED]	PERSEORANGAN
180	ZEB [REDACTED]	PERSEORANGAN
181	ZETI [REDACTED]	PERSEORANGAN
182	OMP [REDACTED]	PERSEORANGAN
183	PADL [REDACTED]	PERSEORANGAN
184	PAK ES [REDACTED]	PERSEORANGAN
185	PAK RUS [REDACTED]	PERSEORANGAN
186	PAUL [REDACTED]	PERSEORANGAN
187	PERCET [REDACTED]	PERSEORANGAN
188	PIL [REDACTED]	PERSEORANGAN
189	PRAM [REDACTED]	PERSEORANGAN
190	PRIS [REDACTED]	PERSEORANGAN



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan (Lanjutan)



PT.JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

DOKUMEN NAMA PELANGGAN 2025

No	Customer	Kategori
1	PT AGA	PERUSAHAAN
2	PT ALPH	PERUSAHAAN
3	PT Buka	PERUSAHAAN
4	PT BUM	PERUSAHAAN
5	PT CAHAY	PERUSAHAAN
6	PT CITR	PERUSAHAAN
7	CV. BINT	PERUSAHAAN
8	Cv. Bum	PERUSAHAAN
9	CV. Krea	PERUSAHAAN
10	CV. Lest	PERUSAHAAN
11	CV. Pust	PERUSAHAAN
12	PT GERA	PERUSAHAAN
13	PT GLOB	PERUSAHAAN
14	PT KAIS	PERUSAHAAN
15	PT KER	PERUSAHAAN
16	PT KHAY	PERUSAHAAN
17	PT MITR	PERUSAHAAN
18	PT NUSA	PERUSAHAAN
19	PT OPTI	PERUSAHAAN
20	PT PER	PERUSAHAAN
21	PT PRAT	PERUSAHAAN
22	PT. AIYR	PERUSAHAAN
23	PT. AK	PERUSAHAAN
24	PT. AK	PERUSAHAAN
25	PT. AND	PERUSAHAAN
26	PT. ANUG	PERUSAHAAN
27	PT. ARK	PERUSAHAAN
28	PT. CEND	PERUSAHAAN
29	PT. CITR	PERUSAHAAN
30	PT. ENER	PERUSAHAAN
31	PT. GLO	PERUSAHAAN
32	PT. Hara	PERUSAHAAN
33	PT. Indo	PERUSAHAAN
34	PT. KAIR	PERUSAHAAN
35	PT. KENF	PERUSAHAAN
36	PT. KHAN	PERUSAHAAN
37	PT. KONT	PERUSAHAAN
38	PT. MB	PERUSAHAAN
39	PT. MIT	PERUSAHAAN
40	PT. MONA	PERUSAHAAN

Jl. Atang Sanjaya RT. 003/005 No. 23 Benda, Kota Tangerang – Banten
Email : jeccargo1@gmail.com jeccargo2@gmail.com



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan (Lanjutan)



PT. JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

No	Customer	Kategori
41	PT. MUL [REDACTED]	PERUSAHAAN
42	Pt. Mum [REDACTED]	PERUSAHAAN
43	PT. PAND [REDACTED]	PERUSAHAAN
44	PT. PI [REDACTED]	PERUSAHAAN
45	PT. POW [REDACTED]	PERUSAHAAN
46	AB [REDACTED]	PERSEORANGAN
47	ABI [REDACTED]	PERSEORANGAN
48	AD [REDACTED]	PERSEORANGAN
49	AD [REDACTED]	PERSEORANGAN
50	AD [REDACTED]	PERSEORANGAN
51	AGU [REDACTED]	PERSEORANGAN
52	AKB [REDACTED]	PERSEORANGAN
53	AN [REDACTED]	PERSEORANGAN
54	And [REDACTED]	PERSEORANGAN
55	AND [REDACTED]	PERSEORANGAN
56	ANGE [REDACTED]	PERSEORANGAN
57	ANT [REDACTED]	PERSEORANGAN
58	APL [REDACTED]	PERSEORANGAN
59	APS [REDACTED]	PERSEORANGAN
60	ASTH [REDACTED]	PERSEORANGAN
61	AURE [REDACTED]	PERSEORANGAN
62	AZK [REDACTED]	PERSEORANGAN
63	BAPAK ANT [REDACTED]	PERSEORANGAN
64	BAPAK AR [REDACTED]	PERSEORANGAN
65	BAPAK ER [REDACTED]	PERSEORANGAN
66	BAPAK INY [REDACTED]	PERSEORANGAN
67	BAPAK MUK [REDACTED]	PERSEORANGAN
68	BAPAK SYAH [REDACTED]	PERSEORANGAN
69	BAPAK WI [REDACTED]	PERSEORANGAN
70	BAYU KUR [REDACTED]	PERSEORANGAN
71	BC [REDACTED]	PERSEORANGAN
72	BIYT [REDACTED]	PERSEORANGAN
73	BO [REDACTED]	PERSEORANGAN
74	BPK AN [REDACTED]	PERSEORANGAN
75	BPK BU [REDACTED]	PERSEORANGAN
76	BPK CEN [REDACTED]	PERSEORANGAN
77	BPK EZ [REDACTED]	PERSEORANGAN
78	BPK JE [REDACTED]	PERSEORANGAN
79	BPK JOS [REDACTED]	PERSEORANGAN
80	BPK RIK [REDACTED]	PERSEORANGAN
81	BPK SOP [REDACTED]	PERSEORANGAN
82	BPK TEG [REDACTED]	PERSEORANGAN

Jl. Atang Sanjaya RT. 003/005 No. 23 Benda, Kota Tangerang – Banten
 Email : jeccargo1@gmail.com jeccargo2@gmail.com



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan (Lanjutan)



PT. JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

No	Customer	Kategori
83	BPK YUN	PERSEORANGAN
84	BPK YUS	PERSEORANGAN
85	BRIME	PERSEORANGAN
86	BR	PERSEORANGAN
87	BULA	PERSEORANGAN
88	BU LIL	PERSEORANGAN
89	CAKR	PERSEORANGAN
90	CHRI	PERSEORANGAN
91	CINT	PERSEORANGAN
92	CITR	PERSEORANGAN
93	DAN	PERSEORANGAN
94	DAP	PERSEORANGAN
95	DAR	PERSEORANGAN
96	DAV	PERSEORANGAN
97	DEK	PERSEORANGAN
98	DEP	PERSEORANGAN
99	DE	PERSEORANGAN
100	DEW	PERSEORANGAN
101	DIA	PERSEORANGAN
102	DIM	PERSEORANGAN
103	DIND	PERSEORANGAN
104	DJV	PERSEORANGAN
105	DM	PERSEORANGAN
106	DS	PERSEORANGAN
107	DU	PERSEORANGAN
108	ELI	PERSEORANGAN
109	FAI	PERSEORANGAN
110	FERR	PERSEORANGAN
111	GILA	PERSEORANGAN
112	GW	PERSEORANGAN
113	HE	PERSEORANGAN
114	IBU DE	PERSEORANGAN
115	IBU IN	PERSEORANGAN
116	IBU NA	PERSEORANGAN
117	IBU TI	PERSEORANGAN
118	IKT BAT	PERSEORANGAN
119	IKW	PERSEORANGAN
120	IND	PERSEORANGAN
121	IVA	PERSEORANGAN
122	JAG	PERSEORANGAN
123	JOH	PERSEORANGAN
124	KANAY	PERSEORANGAN

Jl. Atang Sanjaya RT. 003/005 No. 23 Benda, Kota Tangerang – Banten
 Email : jeccargo1@gmail.com jeccargo2@gmail.com



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumen Nama Pelanggan (Lanjutan)



PT. JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Logistic, Courier, Cargo & Transportation

No	Customer	Kategori
125	KHAR [REDACTED]	PERSEORANGAN
126	KLI [REDACTED]	PERSEORANGAN
127	KRI [REDACTED]	PERSEORANGAN
128	LIC [REDACTED]	PERSEORANGAN
129	LIN [REDACTED]	PERSEORANGAN
130	LIO [REDACTED]	PERSEORANGAN
131	LUK [REDACTED]	PERSEORANGAN
132	LUMI [REDACTED]	PERSEORANGAN
133	LYND [REDACTED]	PERSEORANGAN
134	MAHE [REDACTED]	PERSEORANGAN
135	MATA [REDACTED]	PERSEORANGAN
136	M FIK [REDACTED]	PERSEORANGAN
137	MIA [REDACTED]	PERSEORANGAN
138	MICH [REDACTED]	PERSEORANGAN
139	MJ [REDACTED]	PERSEORANGAN
140	MOJI [REDACTED]	PERSEORANGAN
141	MR [REDACTED]	PERSEORANGAN
142	MUH [REDACTED]	PERSEORANGAN
143	NAB [REDACTED]	PERSEORANGAN
144	NA [REDACTED]	PERSEORANGAN
145	NAT [REDACTED]	PERSEORANGAN
146	NAW [REDACTED]	PERSEORANGAN
147	NEL [REDACTED]	PERSEORANGAN



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA DI PT JALUR EXPRESSINDO COLABORASI

Narasumber: Anis Khoerun Nisa

Hari/Tanggal: 18 Mei 2025

Jenis Wawancara: Semi Terstruktur

Teknik: Active Listening dan Probing (Menggali lebih dalam berdasarkan jawaban)

Peneliti: Selamat sore Ibu Anis, perkenalkan nama saya ZekiSrof dari Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta jurusan akuntansi. Iya Kemarin kan kita sudah diskusi mau saya menggunakan perusahaan ini sebagai subjek dari penelitian skripsi saya Ibu. Jadi ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan terkait dengan perusahaan ini yang nantinya untuk membantu saya melancarkan skripsi saya nanti. Oke yang pertanyaan saya yang pertama, boleh ibu jelaskan peran dan tanggung jawab utama ibu di PT Jalur Expressindo Colaborasi ini ibu?

Narasumber: eee pertama tanggung jawabnya, apa perannya ya?

Peneliti: perannya ibu disini sebagai apa ibu?

Narasumber: Perannya sebagai admin, tanggung jawabnya periksa semua SMU yang masuk, surat muatan udara, cek kilonya, harganya, apakah sudah sesuai atau tidak, eee serta invoice eee regulated agent atau RA. Di cek kilonya dan harganya.

Peneliti: Oke, berarti tanggung jawab ibu ini nanti langsung berhubungan langsung sama pengiriman operasional bersama customer itu ya Bu ya?

Narasumber: Iya ada yang sebagian beberapa Customer yang saya pegang.

Peneliti: Oke Bu, terus aku mau Nanya lagi nih Bu anis nih terkait dengan Perkembangan bisnis logistic. Kan sekarang udah banyak nih Bu Kayak misalnya saingan-saingan Di dunia ekspedisi gini nih ada Kayak JNT, Secepat dan lain-lain Udah banyak nah menurut Ibu untuk perusahaan ini Itu tuh bagaimana Si Bu perkembangan JEC ini beberapa tahun terakhir sampai saat ini?

Narasumber: beberapa tahun terakhir ya? sejauh ini sih masih stabil ya. masih stabil masih... eee apa masih gak masih enggak begitu jauh lah ya maksudnya. kemarin sempat ada kenaikan waktu zaman Covid.

Peneliti: Oh malah naik ya?

Narasumber: Malah naik

Peneliti: Oh iya karena emang jamannya apa-apa online ya Bu ya?

Narasumber: Betul, itu naik pas after covid ini. Itu kembali ke normal sih. Iya, dan paling ada beberapa eee event seperti peak season Apa peak season kayak Natal, Tahun Baru, Idul Adha. Nah itu mempengaruhi itu lebih banyak sih biasanya gitu.

Peneliti: tapi sampai akhir-akhir ini belum sempat ada kayak penurunan customer atau penurunan laba tuh belum ya bu ya minimal stabil dan naik gitu ya?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Lanjutan)

Narasumber: sejauh ini sih masih stabil ya eee di 5 bulan terakhir masih stabil.

Peneliti: oke lalu Bu selanjutnya eee ada gak sih bu layanan pengiriman baru yang ditawarkan selama satu sampai dua tahun terakhir ini?

Narasumber: sejauh ini sih masih sama masih di 4 service yang kita tawarkan, yaitu port to port, port to door, door to port, dan door to door

Peneliti: oke, berarti sampai saat ini masih 4 itu ya Bu ya, belum ada layanan baru ya. lalu selanjutnya, sejauh mana perusahaan ini mengalokasikan dana untuk pengembangan sistem, kayak misal sistem pencatatannya atau pelacakan paket, atau mungkin beli kendaraan baru untuk driver dan lain-lain gitu. itu sejauh mana perusahaan Mengalokasikan dana untuk itu?

Narasumber: Iya Untuk alokasi dana biasanya sih eee pertama ke sistemnya dulu ya. Jadi setiap apa Beberapa Kali itu kan kita ada penyesuaian Sistem baru nih. Berarti kan harganya juga berbeda Kita lebih naik lagi Terus untuk kendaraan eee Ada kita kemarin ada Nambah satu armada.

Peneliti: Ouw iya

Narasumber: eeh ada satu armada terus eee service berkala terus penambahan beberapa asset yah dikantor itu sih.

Peneliti: Oke ibu, eee selanjutnya Apakah volume pengiriman dari pelanggan baru ini mengalami peningkatan bu akhir-akhir ini?

Narasumber: eee kemarin sih kita ada eee satu customer ya jadi dia kebetulan dia project dan barangnya itu lumayan banyak gitu.

Peneliti: Oke nah buat selanjutnya aku mau nanyain terkait dengan penilaian pertumbuhan keuangan. yang pertama tuh bagaimana sih tren pendapatan dari layanan ekspedisi ini selama 2 tahun terakhir ini bu?

Narasumber: eee Tren Pendapatan yah?

Peneliti: Apakah selalu meningkat atau bagaimana?

Narasumber: oh kalo untuk eee yang sekarang sih masih sama sih nggak begitu jauh ya. paling naik karena di pas covid aja kemarin gitu.

Peneliti: oke, nah untuk laporan keuangan di perusahaan ini Ibu menggunakan softwaranya apa?

Narasumber: eee pakai yang matalogic itu aja sih.

Peneliti: pakai matalogic aja ya?, jadi matalogicnya itu sebenarnya kegunaannya untuk narik keuangan dan narik apa lagi bu?

Narasumber: eee jadi kalau matalogic itu dia itu include semua, pertama dari barang masuk, barang yang real datang kita ukur secara real. nah dari data itu kita input harga, nah dari harga kita langsung dibuat invoice disana. invoice di sana kita kirim ke customer ketika customer sudah pembayaran berarti kan kita ubah status menjadi sudah terpayment ya gitu. sudah terbayar gitu.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Lanjutan)

Peneliti: oke nah untuk laporan keuangannya ini sebenarnya dari perusahaan ini sendiri tuh ada susunannya mengikuti SAK EMKM atau PSAK dan lain-lain gak sih bu? ngikutin standar akuntansi?

Narasumber: enggak

Peneliti: enggak ya, jadi ngikutin langsung dari matalogisnya ya

Narasumber: eeh Jadi kalau misalnya mau tarik data neraca besar Langsung ada ininya gitu kita langsung ambil gitu

Peneliti: Nah buat laporan keuangan ini Itu tuh Dibuatnya itu Per bulan untuk ditariknya, Pertahun ,atau pertiga bulan Atau bagaimana Bu laporan keuangannya di Tarik datanya?

Narasumber: Sejauh ini masih perbulan yah.

Peneliti: Oh jadi per bulan masih selalu ditarik datanya yah

Narasumber: Iya jadi setiap bulan itu kan kita ada revenue perbulan jadi kelihatan tuh jadi kalau misal tiga bulan terlalu lama ya. kalau perbulan jadi kita tahu nih yang invoice yang sudah terbit yang belum terbit. Jadi udah ada laporan. itu aku biasa laporannya itu di pertanggal 5.

Peneliti: pertanggal 5 pelaporannya?

Narasumber: Iya pertanggal 5 eeh.

Peneliti: berarti closingnya per 31 ya?

Narasumber: Closingan ya tetap 1 sampai tanggal 31. Nah tanggal 5 sampai tanggal 7 Biasanya. Tapi itu tidak menutup kemungkinan Di tanggal 1 sampai tanggal 31 tersebut Itu sudah di closing semua. Jadi hanya sebagai laporan yang sudah di closing Jadi kelihatan yang belum closing. Karena seperti ada beberapa customer yang kita tuh belum bisa closing di hari itu. karena kita harus menunggu surat jalan Kembali gitu. jadi kelihatannya sih misalnya POD nya berapa nih yang POD mana aja yang kita belum tutup sebagai invoice gitu. karena nanti kita sebutkan alasannya. misalnya POD-nya belum balik kah, misalnya atau memang sepele tanggal 31 nih misalnya area-nya terlalu jauh, belum sukses delivery-nya. Karena eee areanya, karena pertama misalnya tanggal 31 masuk, tapi kan lewat laut. Lewat laut kan bisa satu minggu. Nah, berarti tanggal 5 kan belum closing tuh. Nah, jadi ada kendala-kendala tertentu yang memang kita belum bisa closing. Tetapi, kita udah ada buat laporannya gitu sebagai POD yang tertunda di bulan itu.

Peneliti: Oke, nah untuk laporan Keuangan sendiri ini sebenarnya Kegunaannya untuk siapa aja sih Bu?

Narasumber: Buat pak deni langsung sih Sebagai Direktur ya. Ya karena sebagai Untuk penanda misalnya di bulan ini Kita Penjualan dapat berapa gitu.

Peneliti: Berarti untuk langsung Dikasih ke Direktur ya

Narasumber: Pertama sih penjualan dulu ya, karena kita jualan udah dapet berapa dulu. Masalah nanti keuntungannya itu bisa dilihat dari bulan depan karena kan kita harus menunggu semua invoice.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Lanjutan)

Peneliti: Oke oiya benar-benar. nah eee apa sih keunggulan jasa ekspedisi di perusahaan ini yang jadi nilai tambah dibandingkan kompetitor lain kan banyak nih kompetitor dikondisi sekarang.

Narasumber: kita sih pertama bisa harga bersaing dong.

Peneliti: harganya pasti bersaing ya?

Narasumber: betul sekali harga bersaing, terus eee untuk kita trackingnya bisa langsung, kita keperorangan ya tanpa harus nunggu sistemnya gitu kan. jadi langsung by telepon juga udah bisa sukses, nah kita bisa langsung setelah sukses pun, kita langsung laporan ke customernya tanpa kita harus tracing dulu. eee kita bisa laporan langsung setelah sukses delivery, kita langsung kirim ke customer kita bahwa eee untuk STT ini nih udah selesai gitu, sudah diterima.

Peneliti: Oke, berarti keunggulan dari ekspedisi lain, ini kita perusahaan itu lebih memudahkan customer ya. Lebih men service customer-nya yah. Nah, ada nggak sih fitur layanan Seperti tracking online Atau layanan someday delivery dan apakah itu terjadi perubahan Struktur pembiayaannya kalau untuk misalnya Customernya pakai layanan Seperti itu?

Narasumber: Kalau disini Paling ya Kalau untuk tracking online Pertama gak ada ya. Paling kita WhatsApp atau telepon Langsung ke by customer Atau ke marketingnya Langsung. Terus kalau untuk layanan someday. Itu paling hanya bisa di Antar Jabodetabek saja.

Peneliti: Antar Jabodetabek saja ya?

Narasumber: eeh Misalnya, Untuk dari pick up dari area Bogor. Untuk dikirim ke Bekasi. Itu bisa Satu hari gitu.

Peneliti: Tapi ada biaya tambahan nggak?

Narasumber: Tentu ada, Kalau misalnya dia Berarti kan kalau someday berarti Apa tuh namanya. Door to Door. terus dia juga tergantung besar dan kecilnya itu barang.

Peneliti: Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap layanan pengiriman di perusahaan ini sejauh ini? Feedbacknya gimana?

Narasumber: Sejauh ini sih masih baik-baik saja yah.

Peneliti: Oh baik ya, bagus ya feedbacknya. masih oke-oke aja ya. apa ada komplain atau gimana atau sering dapet pujian dari customer terkait dengan layanan di perusahaan ini?

Narasumber: kalau itu terbukti itu mereka sering repeat order sih.

Peneliti: oh iya berarti karena banyak yang repeat order ya?

Narasumber: jadi berarti mereka otomatis secara gak langsung puas ya sama service kita.

Peneliti: oke, apakah ada jumlah pelanggan reguler yang meningkat bu? sampai persaat ini?

Narasumber: Ada, Sejauh ini ada.

Peneliti: Oke, bagaimana strategi perusahaan dalam mempertahankan loyalitas dari pelanggan, terutama buat pelanggan-pelanggan yang emang reguler sering disini?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Lanjutan)

Narasumber: Pertama, ketika ada event-event tertentu, kita selalu kasih harga special price Ya kan. Yang kedua biasanya itu aja sih ya, maksudnya itu aja Kita kasih special price untuk pembayaran kan sesuai dengan SOP-nya masing-masing sih.

Peneliti: Oke, nah selanjutnya apakah perusahaan menjalankan promosi atau kerjasama khusus nih Sama kayak pelaku-pelaku marketplace, kayak e-commerce, kayak gitu-gitu untuk perusahaan ini ada nggak?

Narasumber: Sejauh ini sih belum ya.

Peneliti: Oke, nah selanjutnya bagaimana sih Bu efektivitas sistem distribusi atau rute pengiriman saat ini? Apakah layanannya sudah mencakup wilayah yang strategis atau memang masih terbatas untuk wilayah-wilayah tertentu aja?

Narasumber: Kebetulan sih kita sampai ya, sampai ke pedalaman Papua pun kita masuk. Jadi bisa, eee karena kan eee daerah-daerah Papua yang membutuhkan tambahan lagi nih. Dia kan pakai pesawat kecil lagi. Nah kita bisa sampai ke sana.

Peneliti: berarti benar-benar sampai seluruh Indonesia ya?

Narasumber: betul, bisa sampai semua kabupaten pelosok bisa semua.

Peneliti: oke nah Apakah pelanggan pernah memberi masukan terkait dengan pengiriman bu? kayak sistem trackingnya atau kemasannya gitu.

Narasumber: eee paling sih mereka me requestnya minta di tracing online sih. Biar mereka bisa tracing sendiri itu sih. cuma untuk saat ini kita belum bisa merealisasikannya itu aja

Peneliti: karena memang perusahaannya masih berkembang ya.

Narasumber: betul

Peneliti: kalau misalnya kayak ngasih masukan terkait dengan pengiriman. cara packingnya atau harusnya nih packingnya kayu nih kayak gitu-gitu costumer pernah komen ga?

Narasumber: kalo itu sih enggak yah. kalo itu karena kita setiap ekspedisi pasti punya standar pengiriman yang sama ya untuk seperti barang tertentu ya harus packingnya ini Misalnya. kita punya sendiri. Kalaupun misal customer nya Tidak mau. nah berarti Kalau misalnya barang itu rusak atau apa Berarti tidak.... Kan Kita sudah kasih saran nih Kalau dia tidak mau menjalankan ya sudah gitu. Berarti kerusakan ditanggung sendiri

Peneliti: Nah menurut ibu Apakah layanan ekspedisi saat ini Sudah benar-benar mampu Menyelesaikan masalah dari pelanggan?

Narasumber: sejauh ini sih apapun masalahnya diselesaikan sih yah. dan maksudnya semua setiap masalah pasti ada jalannya gitu. Ada penyelesaiannya juga.

Peneliti: oke Nah untuk layannya tadi untuk perusahaan itu masih pakai layanan yang sama dari awal berdiri? Dan apakah ada penggunaan teknologi di perusahaan ini?

Narasumber: justru awalnya masih manual. terus kita Maret 2024 kita pake lah sistem matalogix ini dan sampai 2025 ini masih menggunakan sistem yang sama belum ada penambahan lagi.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Lanjutan)

Peneliti: oke nah pernah gak sih perusahaan ini itu kayak dapet customer yang minta pengirimannya mendadak gitu?

Narasumber: oh bisa, oh sering banget itu kayak gitu.

Peneliti: sering banget ya?

Narasumber: sering banget.

Peneliti: ouw bisa ya di perusahaan ini?

Narasumber: bisa bisa

Peneliti: oke nah apakah ada SOP atau layanan khusus terkait dengan customer yang suka minta mendadak gini? biasanya kan kalau gak dadakan SOP nya harusnya gini-gini. tapi kalau dadakan mungkin ada SOP yang harusnya ini tapi nggak usah dicut aja gitu langsung kirim atau gimana? atau SOP nya bakal tetap sama?

Narasumber: SOP nya tetap sama sih ya karena kan setiap barang itu punya perlakuannya sendiri-sendiri yah. Eee Semua sama gitu. Tapi hanya misal urgensinya aja nih, atau mendadak gitu, biasanya oh nanti ada barang yah, awalnya direncanakan tapi ini tiba-tiba mendadak. Bisa.

Peneliti: Oke nah kalau misalnya dari layanan ekspedisi perusahaan ini. itu ada gasi bu yang membedakan dari komputer lain gitu.

Narasumber: pertama untuk kelebihan JEC nya sendiri yah. Itu harganya pasti lebih murah ukuran kargo ya. terus mereka itu kadang-kadang ya kalau barang rusak atau apa gitu. kecelakaan apa di tengah jalan itu ya kesalahan dari perjalanan misalnya. mereka rata-rata agak kurang buat apa tanggung jawab ke barang. tapi kalau kita tanggung jawab langsung karena kita dari perusahaan ini yang langsung megang handle customer nya ya.

Peneliti: Oke itu yang menjadi keunggulan dari perusahaan ini ya Bu ya.

Narasumber: untuk secara klaimnya ya. Maksudnya nggak ribet lah gitu

Peneliti: eeh bener-bener lebih fleksibel ya Bu ya. Nah selanjutnya itu seberapa rutin sih bu perusahaan ini melakukan penyempurnaan layanan pengiriman. misal kayak Oh sebelum-sebelumnya layanan pengiriman disini tuh eee kurimya untuk nganternya terlalu lama, terus sepanjang sambil berjalan tuh kita selalu inovasi buat coba ngasih tau ke karyawan-karyawannya untuk pengirimannya tuh bisa lebih dipercepat, terus kalau kerjanya bisa lebih gesit dan lain-lain gitu tuh selalu ada gasi bu?

Narasumber: ada-ada itu pasti eee apa yang direkturnya ya sebagai Pak Denny itu selalu mengingatkan kita ya kalau misalnya Oh harus ini kurangnya kita ini Ini selalu di info gitu Misalnya buat kita melakukan Perbaikan secara pekerjaan gitu.

Peneliti: Oke, nah untuk teknologi Bisa dijelaskan lebih detail Bu tadi kan dibilangin kalau teknologinya Menggunakan matalogix yah?. Nah itu sebenarnya matalogixnya tuh Gimana sih buat teknologinya disini?

Narasumber: Oh dia sih sebagai pencatatan sih ya. Pencatatan untuk kita ambil data penjualan terus nanti invoice yang masuk nanti kan kelihatan tuh nanti labanya berapa gitu.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Lanjutan)

Peneliti: Oke nah apakah sistem ini tuh terintegrasi secara realtime Bu? terus Apakah bisa langsung dipantau sama pelanggan?

Narasumber: Oh kalo pelanggan nggak bisa. itu hanya internal kita saja.

Peneliti: hanya digunakan untuk internal ya? Dan ini bisa dilihat secara real time ya Bu? Maksudnya perubahannya?

Narasumber: Iya, betul. Semua sama bisa langsung lihat.

Peneliti: Oke Nah, selanjutnya bagaimana sih proses tim dalam memperkenalkan layanan baru? Misalnya seperti bisa pick up dari rumah kan tadi ada door to door ya? Nah, dari perusahaan itu gimana sih ngasih tahu ke customer terkait dengan layanan-layanan yang kayak gini?

Narasumber: Biasanya sih kalau itu tuh kan customer udah tahu semua ya. maksudnya mereka maunya servisnya apa. Nah nanti mereka yang request kita melakukan apa yang direquest sama customer sih.

Peneliti: oke nah kan masalah pengiriman kan sering yang ngirim ini kan driver atau kurirnya yah bu yah. Nah biasanya kan driver atau kurir tuh ngerasain langsung kan di lapangannya kayak gimana? nah seberapa sering sih bustaf operasional kayak kurir atau driver itu ngasih ide terkait dengan efisiensi pengiriman gitu?

Narasumber: oh itu sering sih ya. misalnya ketika customer kirim ke marketing hari ini ada pick up misalnya ya. terus tapi berhubung mereka yang lebih tahu ya area ini misalnya dari ini macet nih, tapi apa tuh namanya kan ada beberapa tempat nih. Nah nanti mereka yang atur kemana dulu Karena mereka yang lebih tahu rute. Kita pertama kasih beberapa customer nih Nanti hari ini ya ABCD. Nah mereka kan tahu nih Sampai jam berapa jam berapanya aja ABCD ini. Jadi mereka yang efisiensi waktu.

Peneliti: Oke Nah apakah kurir dan staff ini Merasa puas dengan kondisi kerja Saat ini di perusahaan sekarang? Dan apakah ada insentif Tambahan untuk Karyawan-karyawan yang ada disini?

Narasumber: Sejauh ini sih baik-baik aja ya Customer nya, terus kalau untuk insentif Sendiri, untuk Yang rutenya memang betul-betul Jauh ya Itu pasti ada Uang jalannya ditambah. Jadi gak yang Misalnya kayak kabupaten yang harganya sekian sekian, ternyata kabupaten ini dalam banget misalnya. nah itu pasti kita tambahkan.

Peneliti: oke, nah selanjutnya aku pengen nanyain terkait dengan pembelajaran dan pertumbuhan di perusahaan ini Bu. yang pertama tuh bagaimana sih komunikasi antar kayak admin, kurir, serta mungkin ada CS di sini. selama sehari-harinya di sini gitu komunikasinya bagaimana?

Narasumber: oh kita disini kan ada grup ya ada grupnya sendiri Dan disitu kita setiap kali Ini interaksi ya misalnya Udah selesai diantar mereka langsung laporan Untuk kita. admin Menyampaikan kepada customer gitu.

Peneliti: Oke sering ada miskomunikasi gak sih Ibu?

Narasumber: Sejauh ini sih ya Kalau masalah mungkin ada. Tapi langsung diselesaikan yah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Lanjutan)

Peneliti: ouw Langsung diselesaikan yah. Pernah gak kayak ada miskom antara admin dengan kurir. Terus yang akhirnya berdampak sama pengiriman Atau berdampak sama produknya gitu.

Narasumber: Sejauh ini sih enggak ya.

Peneliti: Sejauh ini enggak ya. Oke nah selanjutnya apakah ada bu disini pelatihan rutin Untuk kayak karyawan-karyawan disini mengenai dengan layanan customer-nya Atau aplikasi digital kayak Matalogix ini?

Narasumber: itu sih waktu beberapa kali ada pas tim dari matalogixnya sendiri datang. ketika misalnya ada perubahan nih. atau ada tambahan layanan lagi nanti mereka akan sosialisasi lagi ke kita nih sebagai admin, oh ini kegunaannya untuk ini, ini cara penggunaannya.

Peneliti: berarti kalau misalnya kayak rutin berapa bulan sekali itunya gak ada ya? jadi sesuai dengan perubahan aja ya?

Narasumber: betul sesuai dengan perubahan aja.

Peneliti: Oke Nah selanjutnya Apakah perusahaan mendorong peningkatan pengetahuan melalui kayak ada seminar atau kayak ngasih pelatihan gitu-gitu?

Narasumber: gak ada ya

Peneliti: untuk saat ini belum ada ya Bu ya di perusahaan ini ya. Nah sejauh mana sih eee bu karyawan itu bisa memahami penggunaan sistem digital seperti matalogix ini logik ini?

Narasumber: Disini sih karena ini memang banyak itemnya ya, cuman gak semuanya dipakai sebenarnya. jadi yang inti-inti aja yang dipakai di kita ya, kayak barang masuk sebuah invoice. invoice customer atau invoice vendor, terus paymentnya. jadi untuk narik datanya aja, tapi kalau untuk eee kita tambah item baru, nah itu paling kita dari kita, tapi ada beberapa memang yang cuman dari tim Matalogix saya sendiri yang pakai gitu.

Peneliti: Oke, yang terakhir nih Bu, jadi kan untuk penelitian saya ini kan terkait dengan pengukuran kinerja menggunakan balance scorecard, jadi balance scorecard ini adalah pengukuran kinerja jadi nanti saya akan melihat nih membuatkan pengukuran kinerja untuk perusahaan ini. yang nantinya perusahaan ini tuh bisa menilai nih kita bisa ngedetect secara real-time kayak kinerja keuangan di perusahaan ini per hari ini tuh gimana. terus kinerja karyawannya per hari ini tuh gimana. terus proses bisnis internalnya per hari itu gimana. jadi nanti aku bakal buat pengukuran kinerja seperti itu untuk perusahaan ini. nah menurut ibu apakah pengukuran kinerja yang nanti aku buat ini bisa membantu perusahaan ini. entah bisa buat meningkatkan daya saing perusahaan atau lain-lain.

Narasumber: mudah-mudahan bisa membantu kita yang lebih baik ya

Peneliti: oke baik, nah dari ibu sendiri apakah ada masukan atau saran tambahan untuk mungkin bisa meningkatkan kinerjanya mungkin nanti pas aku buat jadi aku bisa buatnya jauh lebih baik mungkin kayak kinerja sekarang di kinerja saat ini di perusahaan itu bagaimana. untuk kinerja karyawannya bagaimana. mungkin Ibu punya saran untuk saya biar nanti saya buat pengukuran kinerja itu jadi menyesuaikan sama yang ada di perusahaan ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara (Lanjutan)

Narasumber: ya belum tahu sih

Peneliti: belum ya, Berarti nanti bisa sambil jalan aja ya. Nanti sambil jalan Kalau misalnya ada ibu kepikiran Terkait misal “Jeki untuk coba tolong dong Ini pengukuran kinerja karyawannya Agak diperbaiki” Itu nanti bisa disampaikan Saja ke saya Bisa biar bisa langsung saya perbaiki.

Narasumber: boleh, bisa langsung lah itu nanti

Peneliti: Baiklah mungkin itu aja sih Bu Yang ingin saya tanyakan. Terima kasih Bu Anis sudah mau Diwawancarai. Nanti saya akan buat Penelitiannya Dan semoga penelitian ini bisa berguna Untuk perusahaan. Terima kasih Selamat sore Bu Anis.

Narasumber: sore.



Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

