

ABSTRAKSI

PT. Galang Putra Dewata merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa kurir dan pengangkutan baik domestik maupun internasional. Lingkup usaha pengangkutan yang dijalankan PT. Galang Putra Dewata meliputi *domestic airfreight, international airfreight, trucking, warehousing, dan outsourcing*. Dalam lingkungan bisnis yang bergerak sangat pesat, mengharuskan perusahaan untuk beradaptasi dengan cepat, dimana perusahaan dituntut untuk memiliki kemampuan untuk membedakan dirinya dalam persaingan agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Dalam menghadapi persaingan dan meningkatkan penjualan, dibutuhkan perencanaan yang mantap dan pengendalian yang memadai, untuk itu manajemen membutuhkan suatu pengukuran kinerja yang mampu menyajikan informasi yang bermanfaat bagi manajemen.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendesain indikator pengukuran kinerja non keuangan, serta untuk mengevaluasi apakah kinerja perusahaan telah memadai berdasarkan kriteria efisiensi, kualitas, dan waktu sehingga dapat membantu pihak manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelayanannya terhadap konsumen. Efisiensi ditentukan berdasarkan rasio antara jumlah input (jumlah barang yang akan dikirim) terhadap jumlah output (jumlah barang yang telah dikirim). Kualitas ditentukan berdasarkan banyak jumlah komplain yang diterima, apakah telah sesuai dengan standar minimal komplain yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan untuk waktu ditentukan dengan cara membandingkan standar waktu perusahaan dengan waktu tempuh yang dibutuhkan dalam pengiriman sampai barang tersebut sampai ditujuan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap elemen efisiensi, kualitas, dan waktu, dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan telah memadai. Namun demikian terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian manajemen, diantaranya kualitas dalam pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pengiriman.

Key word : Penilaian kinerja non keuangan, kepuasan pelanggan.