

ABSTRAK

Semakin tingginya persaingan di bidang bisnis jasa membuat perusahaan-perusahaan tidak lagi menilai kinerja mereka melalui kondisi keuangan perusahaan saja tetapi juga melihat kondisi-kondisi non keuangannya. Dimana dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan proses internal bisnis yang berfokus pada proses inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual dalam menjalankan perusahaannya.

Penelitian ini mengambil judul “**Hubungan Perspektif Proses Bisnis Internal dengan Kinerja Perusahaan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir cabang Bandung.**” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses bisnis internal yang ada pada perusahaan dan untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan saat ini, serta untuk mengetahui bagaimana hubungan perspektif proses bisnis internal dengan kinerja PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir cabang Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis yang merupakan suatu metode yang berusaha menganalisis dan memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai objek yang diteliti kemudian menarik simpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer dihasilkan melalui pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara dan kuesioner yang disebar ke 30 responden PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir cabang Bandung, sedangkan data sekunder didapat dari perusahaan dan perpustakaan. Proses penelitian ini menggunakan pengujian koefisien korelasi Rank Spearman pada program SPSS versi 10.

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi sebesar 0,578, artinya terdapat hubungan yang positif antara perspektif proses bisnis internal dengan kinerja perusahaan dan hubungan ini termasuk dalam kategori yang cukup berarti atau sedang (moderat). Kontribusi yang diberikan oleh perspektif proses bisnis internal dalam meningkatkan kinerja perusahaan diketahui melalui koefisien determinasi (KD) yaitu sebesar sebesar 33,41% sedangkan sisanya yaitu sebesar 66,59% dipengaruhi faktor lain. Dari hasil tersebut dapat ditarik simpulan bahwa perspektif proses bisnis internal dapat meningkatkan kinerja PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir cabang Bandung dan hipotesis yang diajukan yaitu **ada hubungan positif antara perspektif proses bisnis internal dengan kinerja perusahaan dapat diterima.**

Kata Kunci: Perspektif Proses Bisnis Internal, Pengukuran Kinerja