

## **Pengukuran Kinerja PT. Global Intermedia Nusantara Menggunakan Metode *Balanced Scorecard***

Oleh:

Dwitama Susilo Nugroho  
5150111046

Perkembangan kemajuan bisnis dan teknologi semakin berkembang dari waktu ke waktu. Dalam mengukur kinerjanya, sebuah perusahaan tidak bisa mengandalkan metode tradisional lagi. Melainkan, perusahaan harus menggunakan sistem pengukuran kinerja yang lebih baik, yaitu metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* mempunyai empat perspektif, yaitu, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Internal Proses, dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Objek dari tugas akhir ini adalah PT. Global Intermedia Nusantara. Tugas akhir ini menggunakan studi literatur, kuisisioner, wawancara, serta dokumen perusahaan terkait untuk menganalisa data. Hasil dari penelitian menggunakan *Balanced Scorecard* terkait kinerja PT. Global Intermedia Nusantara untuk pengukuran perspektif keuangan disimpulkan sebagai berikut: 1. Pertumbuhan pendapatan perusahaan di 2017 dibawah pertumbuhan pendapatan di 2016, 2. *Return on Assets* menunjukkan rata-rata 12.34% berada di atas rata-rata standar rasio industri 5.98%. 3. *Net Profit Margin* menunjukkan rata-rata 9.62% berada di atas rata-rata standar rasio industri 3.92%. Selanjutnya dari perspektif pelanggan, hasil penelitian menunjukkan baik untuk akuisisi pelanggan dan kepuasan pelanggan sangat baik atas jasa-jasa yang telah disediakan. Dari segi perspektif internal proses, hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif ini sudah baik terbukti dengan adanya peningkatan pendidikan dari karyawan, inovasi dan semakin efisiennya kinerja oleh perusahaan yang meningkat dari tahun sebelumnya. Dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan hasil yang kurang baik, masih ada yang harus diperbaiki untuk segi retensi pegawai dan menjaga proporsi karyawannya tetapi kepuasan pegawai dari segi lingkungan kerja, kepemimpinan, serta semangat dan jenjang karir sudah dapat dikategorikan sebagai baik. Setelah semua kesimpulan hasil-hasil penelitian yang sudah di dapat, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan performa PT. Global Intermedia Nusantara adalah cukup.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*

## **Performance Measurement on Global Intermedia Nusantara Company with *Balanced Scorecard* method**

Dwitama Susilo Nugroho  
5150111046

*The development of business and technology advancements is growing from time to time. In measuring its performance, a company cannot rely on traditional methods anymore, rather, companies must use a better performance measurement system, the Balanced Scorecard method. The Balanced Scorecard has four perspectives, namely, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Process Perspective, and Growth and Learning Perspective. The object of this thesis is PT. Global Intermedia Nusantara. This final project uses literature studies, questionnaires, interviews, and related company documents to analyze data. The results of the study using the Balanced Scorecard related to the performance of PT. Global Intermedia Nusantara to measure the financial perspective is summarized as follows: 1. The company's revenue growth in 2017 is below the 2016 revenue growth, 2. Return on Assets shows an average of 12.34% which is above the industry standard average ratio of 5.98%. 3. Net Profit Margin shows an average of 9.62% above the industry standard average ratio of 3.92%. Furthermore, from a customer perspective, the results of the research show both for customer acquisition and very good customer satisfaction for the services provided. From the perspective of internal processes, the results of this study indicate that this perspective has been well proven by an increase in education from employees, innovation and more efficient performance by companies which improved from the previous year. From the perspective of growth and learning showing poor results, there is still something that needs to be improved in terms of employee retention and maintaining the proportion of employees but employee satisfaction in terms of work environment, leadership, and career spirit and levels can already be categorized as good. It can be concluded that the overall performance of PT. Global Intermedia Nusantara is enough.*

*Keyword: Performance measurement, Balanced Scorecard*