

# Perancangan balanced scorecard (sistem pengukuran kinerja berimbang) sebagai metoda evaluasi kinerja perusahaan jasa. (Studi kasus pada PT. GIA)

Mery Anggraini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247646&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b>

Keberhasilan PT Garuda Indonesia (GIA) sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri jasa penerbangan di dalam melakukan perbaikan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi membuat pengelolaan perusahaan menjadi semakin kompleks. Kompleksitas pengelolaan GIA membawa dampak pada kompleksitas pengukuran kinerja. Model pengukuran kinerja tradisional yang sebagian besar masih menggunakan data finansial tidak lagi memadai. Model pengukuran harus disesuaikan dengan perubahan lingkungan bisnis.

Salah satu bentuk sistem pengukuran kinerja perusahaan adalah Balanced Scorecard (BSC). BSC merupakan pemetaan sekelompok tolok ukur kinerja perusahaan yang terintegrasi yang berasal dari strategi perusahaan dan mendukung strategi perusahaan di seluruh organisasi. Sistem BSC ini menjabarkan visi dan misi perusahaan ke dalam tujuan operasional dan tolok ukur kinerja untuk empat perspektif yang berbeda, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Langkah awal dalam menggunakan sistem BSC ini adalah dengan mengumpulkan data dan informasi dari perusahaan. Tahap selanjutnya adalah melakukan perumusan strategi perusahaan yang merupakan penjabaran dari visi dan misi perusahaan. Kemudian strategi perusahaan tersebut diuraikan ke dalam tujuan-tujuan strategis yang komprehensif dan koheren. Selanjutnya diuraikan proses penentuan ukuran hasil, ukuran pemacu kinerja, dan target untuk setiap tujuan strategis, sehingga setiap tujuan strategis yang dirumuskan menjadi terukur. Terakhir diuraikan proses pencarian inisiatif strategis untuk mewujudkan setiap tujuan strategis yang telah ditetapkan.

Sebagai hasil pengolahan data yang dilakukan menggunakan BSC yang menggabungkan pengukuran kinerja dan sisi finansial dengan operasi dan pelanggan, adalah sangat memungkinkan bagi GIA untuk meningkatkan profitabilitas dan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang melalui pengukuran kinerja dan berbagai aspek. Dengan demikian GIA mempunyai potensi untuk dilanjutkan dan dikembangkan menjadi perusahaan yang sehat dan menguntungkan.