

ABSTRACT

ANALYSIS AND EVALUATION OF COMPANY'S PERFORMANCE USING BALANCED SCORECARD (Case Study at PT. Takasa Wisata Indonesia)

The development of business nowadays and existence of technology keeps on updating from time to time. Companies now can't just rely on traditional methods to do their performance measurement. Rather, the companies should use a better measurement system which is, using Balanced Scorecard. Balanced Scorecard have four methods as its measurement tool, financial, customer, internal business process, and learning and growth.

The object of this research is PT. Takasa Wisata Indonesia. This study uses literature studies, questionnaires, interviews, and company's documents for obtaining the data. The results of the study using the balanced scorecard concept shows that Takasa's financial performance is better than the previous year. Takasa's customer perspective shows good satisfaction values for the services that they had performed. Whereas internal business process performance shows good results in the process of innovations, proven that their innovation is increasing as well. Learning and growth perspective also shows good results for employee's satisfaction in performance assessment and salaries, harmony, and convenience on working. Even though there's still improvement needed in reducing employee retention and to also increase their sales growth. Nevertheless, by the following results, PT. Takasa Wisata Indonesia's overall performance can be considered as good.

Keywords: *Balanced Scorecard, Company Performance Measurement*

INTISARI

ANALISIS DAN EVALUASI KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD (Studi Kasus di PT. Takasa Wisata Indonesia)

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 penelitian ini adalah PT. Takasa Wisata Indonesia. Penelitian ini menggunakan studi literatur, kuisioner, wawancara, serta dokumen perusahaan terkait untuk menganalisa data. Hasil dari penelitian menggunakan Balanced Scorecard terkait kinerja PT. Takasa Wisata Indonesia adalah bahwa perspektif keuangan tahun ini lebih baik dari pada tahun lalu. Dari perspektif pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 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 inovasi oleh perusahaan yang meningkat dari tahun sebelumnya. Dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif ini sudah baik, terutama pada kepuasan pegawai, dari segi penilaian kinerja dan gaji, serta keselarasan dan kenyamanan dalam bekerja. Meskipun demikian, masih ada yang harus diperbaiki, yakni, dari segi retensi pegawai, serta usaha untuk menaikkan performa dari segi penjualan. Namun, dari hasil-hasil penelitian yang sudah di dapat, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan performa PT. Takasa Wisata Indonesia adalah baik.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan