

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA PT GLOBAL JET EXPRESS MENGGUNAKAN *BALANCE SCORECARD*

ANJELI GIMSA SIAGIAN



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Kinerja Perusahaan dan Sumber Daya Manusia PT Global Jet Express Menggunakan *Balanced Scorecard*” adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, 21 Juni 2025

Anjeli Gimsa Siagian

J0314211348



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

ANJELI GIMSA SIAGIAN. Analisis Kinerja Perusahaan dan Sumber Daya Manusia PT Global Jet Express Menggunakan *Balanced Scorecard*. Dibimbing oleh WIM GUSSENO.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan dan sumber daya manusia di PT Global Jet Express menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*, yang mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Data diperoleh dari laporan keuangan tahun 2023–2024 dan kuesioner kepada 71 karyawan. Hasil menunjukkan kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan cukup baik, namun ditemukan kelemahan dalam proses operasional dan aspek kepuasan karyawan, terutama pada indikator jaminan akhir masa kerja. Permasalahan ini berpotensi memengaruhi motivasi kerja dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja Perusahaan, Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

ANJELI GIMSA SIAGIAN. An Analysis of Company and Human Resource Performance at PT Global Jet Express Using the Balanced Scorecard Approach. Supervised by WIM GUSSENO.

This study aims to analyze company and human resource performance at PT Global Jet Express using the Balanced Scorecard approach, covering financial, customer, internal business process, and learning and growth perspectives. Data were obtained from 2023–2024 financial reports and questionnaires from 71 employees. The results show strong financial and customer performance, but also point to weaknesses in operational processes and employee satisfaction, particularly regarding end-of-employment compensation. These issues may impact motivation and overall company performance.

Keywords: Balanced Scorecard, Company Performance, Human Resources.



@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA PT GLOBAL JET EXPRESS MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*

ANJELI GIMSA SIAGIAN

Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Proyek Akhir : Analisis Kinerja Perusahaan dan Sumber Daya Manusia PT
Global Jet Express Menggunakan *Balanced Scorecard*

Nama : Anjeli Gimsa Siagian
NIM : J0314211348

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui Oleh

Pembimbing:

Wim Gusseno, S.Ak, M.M

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi:

Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.
NPI 201807198706232001

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Perusahaan dan Sumber Daya Manusia PT Global Jet Express Menggunakan *Balanced Scorecard*” dengan baik dan lancar.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T selaku Dekan Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.
2. Ibu Ratih Pratiwi, SE, M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.
3. Bapak Wim Gusseno, S.Ak, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dyan selaku mentor lapangan di PT Global Jet Express yang telah banyak membantu penulis selama masa magang dan pengumpulan data.
5. Pihak PT Global Jet Express yang telah memberikan kesempatan dan data yang diperlukan selama proses penelitian dan magang berlangsung.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta atas doa, semangat, dan dukungan moral yang tak pernah putus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi dalam bidang akuntansi dan manajemen kinerja.

Bogor, 21 Juni 2025

Anjeli Gimsa Siagian



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Metode Penelitian	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan dan Sumber Daya Manusia	4
2.2 Balanced Scorecard	6
2.3 Kerangka Berpikir	13
2.4 Penelitian Terdahulu	14
III METODE	15
3.1 Gambaran Objek Penelitian	15
3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	16
3.3 Interpretasi Kinerja Perusahaan dan Sumber Daya Manusia	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	20
4.2 Pengaruh Permasalahan Sumber Daya Alam pada Kinerja Perusahaan	29
V SIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Simpulan	32
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35
Lampiran 1 Demonstrasi Karyawan PT Global Jet Express	35
Lampiran 2 Laporan Posisi Keuangan PT Global Jet Express 2023	35
Lampiran 3 Laporan Laba Rugi PT Global Jet Express 2023	36
Lampiran 4 Laporan Posisi Keuangan PT Global Jet Express 2024	36
Lampiran 5 Laporan Laba Rugi PT Global Jet Express 2024	37
Lampiran 6 Hasil Google Form Kuesioner PT Global Jet Express 2024	38
RIWAYAT HIDUP	39



DAFTAR TABEL

1	Skor Penilaian Kepuasan Karyawan	12
2	Penelitian Terdahulu	14
3	Timeline Penyusunan Laporan Akhir	16
4	Skor Penilaian Perspektif Keuangan	18
5	Skor Penilaian Perspektif Keuangan	18
6	Skor Penilaian Perspektif Keuangan	18
7	Skor Penilaian Perspektif Keuangan	18
8	Skor Penilaian Balanced Scorecard	18
9	Skor Penilaian Hasil Balanced Scorecard	19
10	Analisis <i>Current Ratio</i> PT Global Jet Express	20
11	Analisis DER PT Global Jet Express	21
12	Analisis NPM PT Global Jet Express	21
13	Analisis ROE PT Global jet Express	21
14	Analisis Earning Growth PT Global Jet Express	22
15	Data Pelanggan Tahun 2023-2024 PT Global Jet Express	22
16	Analisis Perspektif Pelanggan PT Global Jet Express	23
17	Data Pengiriman PT Global Jet Express 2023-2024	24
18	Analisis Pengiriman Paket PT Global Jet Express	24
19	Analisis Pengembalian Paket PT Global Jet Express	24
20	Analisis Keberhasilan Pengiriman PT Global Jet Express	25
21	Data Hasil Kuesioner PT Global Jet Express	25
22	Data Retensi Karyawan PT Global Jet Express	27
23	Analisis Retensi Karyawan	27
24	Analisis Produktivitas Karyawan PT Global Jet Express	27
25	Data Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	28
26	Hasil Pengukuran Balanced Scorecard PT Global Jet Express	28
27	Indikator Kuesioner PT Global Jet Express	29

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	13
2	Struktur Organisasi PT Global Jet Express	15
3	Data Internal PT Global Jet Express	30

DAFTAR LAMPIRAN

1	Demonstrasi Karyawan PT Global Jet Express	35
2	Laporan Posisi Keuangan PT Global Jet Express 2023	35
3	Laporan Laba Rugi PT Global Jet Express 2023	36
4	Laporan Posisi Keuangan PT Global Jet Express 2024	36
5	Laporan Laba Rugi PT Global Jet Express 2024	37
6	Hasil Google Form Kuesioner PT Global Jet Express 2024	38