

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini telah mengalami perubahan yang pesat. Perusahaan dan masyarakat mengalami transformasi ekonomi yang mendorong muncul inovasi dalam bidang perekonomian. Persaingan bisnis saat ini tidak bisa hanya didasarkan pada modal yang besar, namun juga memerlukan kemampuan dari badan usaha untuk terus dapat berinovasi. Inovasi memerlukan kreatifitas dan pengembangan ide. Hal ini mendorong munculnya *creative industries* dalam dunia perekonomian. *Creative industries* merupakan industri yang berkaitan dengan kreativitas, keahlian, dan talenta individual yang memiliki potensi untuk penciptaan kesejahteraan dan lapangan kerja melalui pemanfaatan hak atas kekayaan. Bisnis kreatif memiliki peluang besar untuk dapat menguasai pasar. Perkembangan dunia bisnis kreatif tidak terlepas dari pemanfaatan sumberdaya manusia yang terlibat di dalamnya. Sumberdaya manusia merupakan faktor internal yang mendukung kesuksesan dari eksistensi bisnis kreatif tersebut.

Advertising agency merupakan salah satu bentuk bisnis kreatif . *Advertising agency* memberikan layanan untuk membuat desain *advertising* bagi *advertiser* yang akan menyampaikan pesan tertentu kepada *audience*. Kegiatan operasional dalam bisnis ini membutuhkan kinerja karyawan yang efektif dan selalu dapat mengembangkan ide baru. Desainer *advertising* menjadi aset utama dalam *advertising agency* karena merupakan pemeran utama dalam menciptakan desain *advertising* yang memiliki nilai bagi *customer*. Pengukuran kinerja terhadap bisnis kreatif merupakan tantangan bagi manajemen.

Pengukuran kinerja pada bisnis ini adalah berupa pengukuran kinerja untuk ide dan kreatifitas. Ide dan kreatifitas untuk menyelesaikan suatu project *advertising* memerlukan alat ukur yang akurat dan sesuai dengan tujuan badan usaha. Sistem pengendalian manajemen memegang peranan penting untuk dapat mendorong efektifitas kinerja karyawan dalam mencapai tujuan badan usaha. Desain dan evaluasi sistem pengendalian manajemen memegang peranan penting terhadap pembentukan kinerja karyawan agar dapat mencapai tujuan badan usaha dengan cara yang diinginkan oleh manajemen. Pada skripsi ini penulis akan menjabarkan peran sistem pengendalian manajemen pada *advertising agency* dalam upaya untuk menciptakan *customer loyalty*.