

## **Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balance Scorecard***

**Putri Fitria Ardani**

Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Musamus, Indonesia

Korespondensi : fardani@gmail.com

**Abstrak:** Kemajuan teknologi telah mengubah secara dramatis sistem manajemen perusahaan. Perusahaan harus membuat sistem pengukuran yang baik dari metode tradisional. Pengukuran yang lebih baik digunakan yakni Balance Scorecard. Balance Scorecard mempunyai empat metode sebagai alat pengukuran, finansial, kustomer, bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Objek penelitian ini adalah PT. Sarana Cipta Mandiri Utama. Penelitian ini menggunakan sumber data primer sebagai data utama. Secara keseluruhan kondisi kinerja PT. SCMU termasuk dalam kondisi baik dengan *total score* 33% dengan kategori B. Dengan menggunakan 4 perspektif, maka hasil pengukuran kinerja perusahaan bersifat lebih komprehensif sehingga dapat melihat dari segala sisi untuk mempertimbangkan keputusan yang akan diambil perusahaan yang bersifat jangka panjang. Pengukuran kinerja menggunakan *balanced scorecard* dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kelemahan atau kekurangan perusahaan dari semua perspektif.

**Kata Kunci:** Kinerja, Balance Scorecard, Prespektif Balance Scorecard

*Abstract : Technological advances have dramatically changed company management systems. Companies must create a good measurement system from traditional methods. A better measurement to use is the Balance Scorecard. The Balance Scorecard has four methods as a measurement tool, financial, customer, internal business, and learning and growth. The object of this research is PT. Main Mandiri Creation Facility. This research uses primary data sources as the main data. Overall performance condition of PT. SCMU is in good condition with a total score of 33% in category B. By using 4 perspectives, the results of measuring company performance are more comprehensive so that you can look at it from all sides to consider long-term decisions that the company will take. Performance measurement using a balanced scorecard can provide more comprehensive information for companies so that companies can evaluate the company's weaknesses or deficiencies from all perspectives.*

**Keywords:** Performance, Balance Scorecard, Balance Scorecard Perspective

## 1. Pendahuluan

Pengukuran kinerja perusahaan menjadi salah satu yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan dimasa mendatang. Berbagai informasi dikumpulkan agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dapat dipertanggung jawabkan. Gambaran mengenai kinerja perusahaan bisa didapatkan dari dua sumber, yakni informasi keuangan dan informasi non keuangan. Informasi keuangan didapatkan dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya. Sedangkan informasi non keuangan merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang digunakan dalam melaksanakan tujuan yang telah diterapkan. Selama ini pengukuran kinerja yang banyak digunakan oleh perusahaan adalah pengukuran kinerja secara tradisional yang hanya menitik-beratkan pada ukuran keuangan seperti Return On Investment (ROI), Return On Equity (ROE), Profit Margin, dan beberapa metode pengukuran kinerja lainnya (Natalia Kesek, Sabijono and Tirajoh, 2020).

Hal tersebut dikarenakan pengukuran kinerja keuangan hanya mengandalkan informasi dari sistem akuntansi yang berjangka pendek (umumnya mencakup satu tahun), oleh sebab itu pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada aspek keuangan menyebabkan organisasi atau perusahaan lebih memfokuskan pada perwujudan kinerja jangka pendek. Oleh karenanya perusahaan dituntut untuk dapat mengukur kinerjanya dengan melihat aspek keuangan dan non-keuangan. Sehingga akan dapat diperoleh suatu informasi yang lengkap atas semua kompetensi perusahaan. Dari penjelasan tersebut maka dibutuhkan suatu alat analisis untuk mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh sehingga hasilnya akan lebih mencerminkan kinerja perusahaan yang sebenarnya. Maka dari itu muncul lah suatu metode pengukuran kinerja yang dikembangkan dengan konsep *Balance Scorecard* (Mega Irawan, 2015).

Perusahaan yang menjadi objek penelitian ini yakni PT. Sarana Cipta Mandiri Utama. PT.Sarana Cipta Mandiri Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi laut dan jasa transportasi barang yang berada di kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan, tepatnya di jalan TMP Polder No 45A. PT. Sarana Cipta Mandiri Utama saat ini masih menggunakan metode pengukuran kinerja secara tradisional yang berfokus pada pengukuran kinerja keuangan untuk mengejar profit. Sehingga pengukuran kinerja nonkeuangan dari berbagai sumber daya manusia tidak diukur yang dapat menyebabkan perencanaan strategi perusahaan yang kurang baik dan , adapun faktor penyebabnya yaitu kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang apa itu *balance scorecard* dan manfaatnya. Keterbatasan sumber daya, dalam mengimplementasikan *balance scorecard* ini memerlukan sumber daya termasuk waktu, uang, dan keterlibatan personal. Dari faktor tersebut tentunya memiliki dampak pada PT. Sarana Cipta Mandiri Utama baik dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.Dari faktor tersebut tentunya memiliki

dampak serius bagi PT. Sarana Cipta Mandiri Utama yaitu, perusahaan hanya berfokus pada indikator keuangan tunggal seperti pendapatan, laba bersih tanpa memperhitungkan aspek non keuangan yang penting sehingga kurangnya pemahaman perusahaan tentang faktor-faktor non keuangan yang dapat mempengaruhi kesehatan jangka panjang dan keberlanjutan perusahaan, perusahaan kesulitan menilai kualitas layanan kepada pelanggan sehingga perusahaan tidak dapat mengidentifikasi area yang perlu di tingkatkan, tidak adanya perhatian khusus pada pengukuran inovasi dan upaya perbaikan dalam proses bisnis internal sehingga perusahaan kesulitan dalam menghadapi perubahan pasar karena kurangnya perhatian pada peningkatan dan inovasi bisnis, dan yang terakhir tidak ada upaya untuk mengukur atau mempromosikan budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan inovasi, sehingga berdampak pada perusahaan yang memungkinkan kehilangan keunggulan kompetitif karena kurangnya adaptasi terhadap perubahan dan kurangnya ide inovatif. Dalam kasus ini, laporan keuangan memungkinkan menunjukkan laba bersih yang tinggi tetapi menyembunyikan masalah-masalah yang lebih mendalam yang dapat mempengaruhi keberlanjutan jangka panjang perusahaan. PT. Sarana Cipta Mandiri Utama memerlukan metode pengukuran kinerja yang dapat mendeskripsikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan di masa yang akan datang. Metode *Balanced Scorecard* memungkinkan perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja yang tidak hanya terbatas pada perspektif keuangan tetapi juga dapat melengkapi aspek-aspek tersebut dengan memperhatikan ukuran pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

## 2. Metode

Metode yang dipakai oleh peneliti adalah jenis deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menyelediki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Sugiono, 2017). Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk memperoleh gambaran tentang penilaian kualitas kinerja pada PT. Sarana Cipta Mandiri Utama melalui 4 perspektif *balance scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung diolah oleh pihak lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sumber data penelitian diperoleh dari PT. Sarana Cipta Mandiri Utama.

Adapun tahapan untuk menentukan hasil perhitungan menggunakan metode *Balance Scorecard* adalah Nilai atau presentasi tingkat kepentingan perusahaan dilakukan dengan pembobotan terhadap keempat perspektif *balance scorecard*. Menurut Ramdhan (2008) jumlah bobot yang diberikan secara

keseluruhan adalah 100. dan menurut Rangkuti (2011), jumlah skor indikator maksimal adalah 16 Widyawati ( 2017).

Untuk menghitung bobot dan skor *balance scorecard* tahapannya adalah sebagai berikut Widya (2017) :

- a) Mengitung interval setiap prespetif untuk mendapatkan nilai pada tiap indikator menggunakan nilai interval dengan rumus total skor indikator dibagi dengan tahun terhitung hasil perhitungan tersebut menunjukan nilai A dibagi 3 untuk nilai C dan dikali 2 untuk nilai B , Sri Hartati (2022)
- b) Mengukur bobot dan bobot indikator. Caranya adalah dengan menghitung banyaknya indikator dan menghitung bobot indikator berdasarkan nilai rata-rata bobot untuk perspektif yang bersangkutan dibagi dengan banyaknya indikator. Contohnya, perspektif keuangan diberi bobot sebanyak 45 dan jumlah indikator di perspektif keuangan adalah 3, maka bobot masing-masing indikator pada perspektif keuangan adalah  $45/3 = 15$ .
- c) Mengukur skor pertimbangan maksimal. Caranya dengan mengalikan skor indikator maksimal dan juga bobot indikator.
- d) Mengukur jumlah skor indikator. Pemberian nilai A = 3, B = 2, dan C = 1, untuk masing-masing indikator adalah berdasarkan empat kriteria masing-masing indikator.
- e) Mengukur nilai akhir total. Caranya dengan membagi jumlah skor tertimbang dengan jumlah skor tertimbang maksimal lalu dikalikan 100%.

Nilai yang digunakan dalam mengukur setiap perspektif dinyatakan dalam huruf. Jika kinerja perusahaan yang dilihat dari indikator masing-masing perspektif adalah sangat baik maka nilai A= sangat baik B=baik, C= cukup.

**Tabel. 1**Tingkat Skor Indikator setiap Perspektif

Nilai	Keterangan
A	3
B	2
C	1

*Sumber:* (Faradiba, 2021).

Setelah skor-skor dari keempat perspektif tersebut diakumulasi, tahap selanjutnya adalah menghitung skor tertimbang dengan mengalikan jumlah skor indikator dengan bobot indikator. jumlah skor tertimbang tersebut digunakan untuk menghitung nilai akhir *total score*, dan untuk menghitung nilai akhir total atau *total score* digunakan rumus :

$$\text{Total Score} \frac{\text{Jumlah Score Tertimbang}}{\text{Jumlah Score Tertimbang Maksimal}} \times 100 \%$$

Adapun tahapan penelitian ini yaitu :

- a) Menghitung interval

- b) Menghitung skor perspektif keuangan yang berkaitan dengan laporan keuangan perusahaan.
- c) Menghitung skor perspektif pelanggan
- d) Menghitung skor perspektif bisnis dan internal
- e) Menghitung skor perspektif pembelajaran dan pertumbuhan
- f) Setelah skor masing-masing perspektif diketahui, selanjutnya ialah menghitung skor keseluruhan / *balanced scorecard* dari keempat perspektif tersebut.
- g) Setelah skor *balanced scorecard* diketahui, maka hasil pengukuran kinerja perusahaan dapat ditetapkan berdasarkan skor yang telah dihitung.
- h) Menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### a) Prespektif Keuangan

Perspektif keuangan akan menggambarkan bagaimana kondisi keuangan perusahaan dengan menggunakan analisis rasio keuangan. Rasio keuangan yang digunakan adalah *Gross Profit Margin* (GPM), *Net Profit Margin* (NPM), *Return on Investment* (ROI) dan *Return On Equity* (ROE)

##### 1) *Net Profit Margin* (NPM)

**Tabel 2. Net Profit Margin PT. SCMU 2020-2022**

Keterangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Laba Bersih	Rp 212,700,374.00	Rp 201,801,228.00	Rp 179,898,403.00
Penjualan	Rp 689,323,450.00	Rp 774,893,012.00	Rp 890,237,485.00
<b>NPM</b>	<b>31%</b>	<b>26%</b>	<b>20%</b>

*Sumber : Data yang diolah tahun 2024*

Dari tabel Menunjukkan hasil perhitungan NPM dari tahun ke tahun mengalami penurunan, hal ini berarti perusahaan belum mampu dalam meningkatkan kegiatan operasionalnya. Nilai rata - rata pada NPM perusahaan sebesar 26%, berikut tabel penilaian *net profit margin* pada perusahaan PT. SCMU:

**Tabel 3 Penilaian Net Profit Margin PT. SCMU**

Nilai	Interval
A	52% - 77%
B	26% - < 52%
C	< 26 %

2) *Return on Investment (ROI)*

**Tabel 4 Return on Investment PT. SCMU 2020-2022**

Keterangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Laba Bersih	Rp 212,700,374.00	Rp 201,801,228.00	Rp 179,898,403.00
Total Aset	Rp 943,721,453.00	Rp 848,604,648.00	Rp 952,345,765.00
<b>ROI</b>	<b>23%</b>	<b>24%</b>	<b>19%</b>

*Sumber : Data yang diolah tahun 2024*

Tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan ROI pada tahun 2021-2022 pengalami penurunan, hal ini menunjukkan perusahaan belum maksimal dalam mengelola aset perusahaan. Nilai rata-rata pada ROI perusahaan sebesar 22%, berikut tabel penilaian pada *return on investment* perusahaan PT SCMU :

**Tabel 5 Penilaian Return on Investment PT. SCMU**

Nilai	Interval
A	44% - 66%
B	22% - < 44%
C	< 22%

3) *Return On Equity (ROE)*.

**Tabel 6 Return On Equity PT. SCMU 2020-2022**

Keterangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Laba Bersih	Rp 212,700,374.00	Rp 201,801,228.00	Rp 179,898,403.00
Ekuitas	Rp 1,293,558,627.00	Rp 1,298,101,553.00	Rp 1,334,506,276.00
<b>ROE</b>	<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>13%</b>

*Sumber : Data yang diolah tahun 2024*

Pada tabel Menunjukkan bahwa hasil perhitungan *return on equity* perusahaan pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 45%, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dari ekuitas yang dimiliki oleh perusahaan untuk menghasilkan laba belum dikelola dengan baik. Nilai rata-rata untuk ROE perusahaan sebesar 15% dengan nilai B, berikut tabel penilaian ROE perusahaan PT SCMU :

**Tabel 7 Penilaian Return on Equity PT. SCMU**

Nilai	Interval
A	30% - 45%
B	15% - < 30%
C	< 15%

b) Prepektif Pelanggan

Perspektif pelanggan akan mengukur seberapa besar perusahaan dapat memperoleh pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Berikut adalah hasil pengukuran perspektif pelanggan :

- 1) Kemampuan Mempertahankan Pelanggan Lama (Retensi Pelanggan)

**Tabel 8 Retensi Pelanggan Kemampuan Mempertahankan Pelanggan lama**

Keterangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Jumlah Pelanggan Lama	54	79	96
Total Pelanggan	128	168	173
<b>Retensi Pelanggan</b>	<b>42%</b>	<b>47%</b>	<b>55%</b>

*Sumber : Data yang diolah tahun 2024*

Dapat dilihat pada tabel bahwa kemampuan perusahaan mempertahankan pelanggan lama pada tahun 2021 mengalami peningkatan kemudian pada tahun 2022 mengalami penurunan. Dapat dikatakan perusahaan baik dalam mempertahankan pelanggan lama, nilai rata-rata pada retensi pelanggan sebesar 48%, berikut tabel penilaian retensi pelanggan perusahaan PT. SCMU:

**Tabel 9 Penilaian Retensi Pelanggan**

Nilai	Interval
A	96% - 144%
B	48% - < 96%
C	< 48%

- 2) Tingkat Perolehan Pelanggan Baru (Akuisisi Pelanggan)

**Tabel 10 Akuisisi Pelanggan Tingkat Perolehan Pelanggan Baru**

Keterangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Jumlah Pelanggan Baru	74	89	77
Total Pelanggan	128	168	173
<b>Akuisisi Pelanggan</b>	<b>58%</b>	<b>53%</b>	<b>45%</b>

*Sumber : Data yang diolah tahun 2024*

Dapat dilihat pada tabel bahwa kemampuan perusahaan memperoleh pelanggan baru pada tahun 2020 memiliki nilai paling tinggi dibandingkan tahun setelahnya. Pada tahun 2021 dan tahun 2022 mengalami penurunan. Dapat dikatakan perusahaan kurang baik dalam memperoleh pelanggan baru. Nilai rata-rata pada akuisisi pelanggan sebesar 52%, berikut tabel penilaian akuisisi pelanggan perusahaan PT SCMU:

**Tabel 11 Penilaian Akuisisi Pelanggan**

Nilai	Interval
A	104% - 156%
B	52% - < 104%
C	< 52%

c) Prespektif Internal Bisnis

**Tabel 12 Margin Laba Operasional**

Keterangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Laba Operasi	Rp 207,890,291.00	Rp 198,900,109.00	Rp 205,617,819.00
Pendapatan	Rp 689,323,450.00	Rp 774,893,012.00	Rp 890,237,485.00
<b>Margin Laba Operasional</b>	<b>30%</b>	<b>26%</b>	<b>23%</b>

Pada tabel Menunjukkan bahwa margin laba operasional perusahaan tidak mengalami peningkatan dari tahun ketahun, dapat dikatakan kemampuan perusahaan dalam melakukan efisiensi biaya dalam proses operasi belum baik. Nilai rata-rata pada margin laba operasional sebesar 26%, berikut tabel penilaian margin laba operasional pada perusahaan PT SCMU

**Tabel 13 Penilaian Perspektif Internal Bisnis PT. SCMU**

Nilai	Keterangan
A	52% - 79%
B	26% - <52%
C	< 26%

d) Pertumbuhan dan Pembelajaran

1) Retensi Karyawan

Tingkat perputaran karyawan dilakukan untuk melihat bagaimana perusahaan dapat mempertahankan karyawan terbaiknya untuk terus berada dalam perusahaan. Berikut adalah perhitungan retensi karyawan tahun 2020-2022 :

**Tabel 14 Retensi Karyawan**

Keterangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Jumlah karyawan keluar	2	2	0
Total Karyawan	41	34	38
<b>Retensi Karyawan ×100%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>

*Sumber: Data yang diolah tahun 2024*

Dapat dilihat pada tabel retensi karyawan meningkat setiap tahunnya. Maka dapat dikatakan bahwa tingkat perputaran karyawan perusahaan PT. SCMU sangat baik. Nilai rata-rata retensi karyawan sebesar 4%, berikut tabel penilaian retensi karyawan PT. SCMU :

**Tabel 15 Penilaian Retensi Karyawan**

Nilai	Keterangan
A	< 4%
B	4% - < 8%
C	8% - 13%

## 2) Produktivitas Karyawan

Pengukuran produktivitas karyawan dilakukan untuk mengetahui output yang dihasilkan oleh setiap karyawan. Hasil pengukuran produktivitas karyawan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 16 Produktivitas Karyawan**

Keterangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Laba Operasi	Rp 207,890,291.00	Rp 198,900,109.00	Rp 205,617,819.00
Total karyawan	41	34	38
<b>Produktivitas karyawan</b>	Rp 5,070,494.90	Rp 5,850,003	Rp 5,410,995

*Sumber : Data yang diolah tahun 2024*

Dapat dilihat dalam tabel produktivitas karyawan dari tahun 2020 - 2022 mengalami peningkatan, hal ini menunjukkan bahwa tingkat produktivitas karyawan dalam berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan bagi perusahaan dapat dikatakan sangat baik. Berikut tabel penilaian produktivitas karyawan pada perusahaan PT. SCMU :

**Tabel 17 Penilaian Produktivitas Karyawan**

Nilai	Keterangan
A	Rp 10,887,662.23 - Rp 16,331,493.35
B	Rp 5,443,831.12 - < Rp 10,887,662.23
C	< Rp 5,443,831.12

### a. Pembahasan

#### 1) Perspektif Keuangan

**Tabel 18 Hasil Pengukuran perspektif Keuangan PT. SCMU**

Tahun	Rasio					
	NPM		ROI		ROE	
	Hasil	Nilai	Hasil	Nilai	Hasil	Nilai
2020	31%	B	23%	B	16%	B
2021	26%	B	24%	B	16%	B
2022	20%	C	19%	C	13%	C
<b>Total</b>	<b>77%</b>		<b>66%</b>		<b>45%</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>	<b>22%</b>	<b>B</b>	<b>15%</b>	<b>B</b>

NPM yang dihasilkan oleh perusahaan pada tahun 2020 memperoleh nilai B dengan presentase 31% hal ini disebabkan karena modal perusahaan yang lebih besar dari jumlah laba bersih perusahaan sehingga menunjukkan kondisi NPM perusahaan cukup baik dalam ketersediaan modal perusahaan. Pada tahun 2021 NPM perusahaan menghasilkan nilai B dengan presentase 26% dan menurun, Hal ini disebabkan karena beban perusahaan yang meningkat laba operasi menurun dan pendapatan lain-lain menurun . Selanjutnya Pada tahun 2022 NPM perusahaan mengalami penurunan yang sangat signifikan dan menghasilkan nilai C dengan presentase 20%, Hal ini dikarenakan pada tahun tersebut beban perusahaan sangat tinggi sehingga perusahaan tidak mampu mencapai laba seperti tahun-tahun sebelumnya

Hasil nilai rata-rata NPM menghasilkan nilai B, Pengelolaan perusahaan dalam mencapai laba bersih masih belum efektif ini terjadi karena pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sehingga proses pengiriman barang dari luar daerah mengalami hambatan yang di sebabkan oleh peraturan pemerintah untuk pembatasan aktifitas transportasi laut diharapkan agar perusahaan dapat menyimbangkan laba bersih dari jumlah beban yang dikeluarkan untuk mencapai laba yang optimal.

ROE perusahaan pada tahun 2020 menghasilkan nilai B dengan presentase 23% menunjukkan kondisi ROI perusahaan cukup baik. Hal ini menunjukan kinerja perusahaan masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi. Pada tahun 2021 ROI perusahaan mengalami peningkatan sebanyak 1% yaitu dengan presentase 24% dengan nilai B hal ini terjadi karena perusahaan mampu meningkatkan investasi dan dapat meningkatkan jumlah aset yang cukup baik. Pada tahun 2022 ROE perusahaan mengalami penurunan dengan presentasi 19% dengan menghasilkan nilai C, dapat dilihat bahwa kinerja perusahaan masih kurang baik dan perusahaan

tidak mampu mempertahankan investasi di tahun sebelumnya dan kurang optimal dalam mencapai laba.

Hal ini terjadi karena laba bersih yang dihasilkan perusahaan menurun sangat rendah yang disebabkan karena pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sehingga proses pengiriman barang dari luar daerah mengalami hambatan yang di sebabkan oleh peraturan pemerintah untuk pembatasan aktifitas transportasi laut sehingga mempengaruhi laba bersih yang diperoleh. Hasil nilai rata-rata ROE menghasilkan nilai B, yang berarti kinerja perusahaan dalam mengelola investasi cukup baik.

ROI perusahaan pada tahun 2020 dan 2021 menghasilkan nilai B dengan presentase 16% menunjukkan bahwa kondisi ROE perusahaan baik karena prusahaan mampu menyeimbangkan presentasenya, akan tetapi laba pada tahun 2021 mengalami penurunan dan ekuitas perusahaan meningkat hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu mengelola asetnya dengan baik. Pada tahun 2022 perusahaan mengalami penurunan dengan menghasilkan nilai C dengan presentasi 13%, karena perusahaan tidak mampu mengelola asetnya dengan baik hal ini menjadi tidak cukup baik bagi perusahaan

Hasil kinerja perspektif keuangan secara keseluruhan dalam kondisi baik dengan *score* akhir indikator keuangan yaitu 6 dan masuk dalam rate B. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mendekati efektif dalam mencapai kinerja keuangan yang optimal.

Perspektif keuangan dalam pengukuran Balanced Scorecard (BSC) merupakan elemen penting yang menilai kinerja organisasi dari sudut pandang finansial, termasuk aspek-aspek seperti profitabilitas, arus kas, dan pengembalian investasi. Dalam konteks ini, hasil evaluasi yang menunjukkan nilai B (baik) mencerminkan bahwa perusahaan telah mencapai kinerja keuangan yang memuaskan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Penelitian oleh Nisa et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan BSC yang efektif dapat meningkatkan kinerja keuangan perusahaan, dengan fokus pada pengelolaan biaya dan peningkatan pendapatan sebagai faktor kunci. Selain itu, studi oleh Rahmawati (2021) menekankan bahwa pengukuran yang tepat dalam perspektif keuangan memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengoptimalkan strategi investasi, sehingga dapat meningkatkan daya saing di pasar. Penelitian lain oleh Prasetyo dan Sari (2024) juga mengungkapkan bahwa perusahaan yang menerapkan BSC dengan baik cenderung memiliki kinerja keuangan yang lebih baik, yang tercemin dalam peningkatan laba dan arus kas. Dengan demikian, perspektif keuangan dalam BSC tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai panduan strategis untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan dan memastikan keberlanjutan finansial.

## 2) Prepektif Pelanggan

**Tabel 19** Hasil Pengukuran Perspektif Pelanggan PT.SCMU

Tahun	Retensi Pelanggan		Akuisisi Pelanggan	
	Hasil	Nilai	Hasil	Nilai
2020	42%	C	58%	B
2021	47%	C	53%	B
2022	55%	B	45%	C
<b>Total</b>	<b>144%</b>		<b>156%</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>48%</b>	<b>B</b>	<b>52%</b>	<b>B</b>

Pada tabel penilaian menunjukkan Hasil kinerja perspektif pelanggan, untuk reterensi pelanggan mendapatkan rata-rata 48% dengan nilai B dimana tiap tahunnya presentasi pelanggan mengalami kenaikan karena perusahaan dapat mempertahankan pelanggan, dan pada akuisisi pelanggan mendapatkan rata-rata 52% dengan nilai B, hasil perhitungan akuisisi pelanggan mengalami penurunan setiap tahunnya karena perusahaan tidak mempu mempertahankan pelanggan barunya

Hasil kinerja perspektif pelanggan secara keseluruhan dalam kondisi baik dengan *score* akhir indikator pelanggan yaitu 4 dan masuk dalam rate B. Hal ini menunjukkan perusahaan baik dalam mempertahankan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang baik dalam perspektif ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan, pada gilirannya, kinerja keuangan perusahaan. Misalnya, dalam penelitian oleh Anggi Tri Rejeki (2020), ditemukan bahwa perspektif pelanggan berkontribusi signifikan terhadap pengukuran kinerja perusahaan, dengan hasil yang menunjukkan nilai B (baik) dalam kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian oleh Riska Ayu Lestari (2021) juga menekankan pentingnya umpan balik pelanggan dalam meningkatkan kinerja perusahaan, yang menunjukkan hasil positif dalam perspektif pelanggan (UIN Khas, 2021).

## 3) Prespektif Internal Bisnis

**Tabel 20** Hasil Pengukuran Perspektif Internal Bisnis

Tahun	Margin Laba Operasional	
	Hasil	Nilai
2020	30%	B
2021	26%	B
2022	23%	C
<b>Total</b>	<b>79</b>	
<b>Rata-Rata</b>	<b>26%</b>	<b>B</b>

Pada tabel penilaian menunjukkan Hasil kinerja perspektif internal bisnis secara keseluruhan dalam kondisi baik dengan *score* akhir indikator internal bisnis yaitu 2 dan masuk dalam rate B, pada pengukuran presepektif internal bisnis setiap tahunnya mengalami penurunan karena laba operasi perusahaan yang menurun walaupun pada tahun 2022 mengalami peningkatan tetapi tidak mampu mencapai laba pada tahun 2020.

Hasil evaluasi yang menunjukkan nilai B (baik) mencerminkan bahwa perusahaan telah berhasil dalam mengelola dan mengoptimalkan proses internalnya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Penelitian oleh Sari dan Prasetyo (2022) menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan BSC dengan baik dapat mengidentifikasi dan memperbaiki proses internal yang kurang efisien, sehingga meningkatkan kinerja keseluruhan. Selain itu, studi oleh Hidayati dan Rahman (2021) menekankan pentingnya inovasi dan pengembangan proses dalam perspektif internal bisnis, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas produk dan layanan. Penelitian ini menemukan bahwa perusahaan yang fokus pada perbaikan proses internal dapat mencapai hasil yang lebih baik dalam kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan, yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan strategis jangka panjang. Dengan demikian, perspektif internal bisnis dalam BSC tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai panduan untuk meningkatkan proses dan menciptakan nilai tambah bagi perusahaan.

#### 4) Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran

**Tabel 21 Hasil Pengukuran Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran**

Tahun	Retensi Karyawan		Produktivitas Karyawan	
	Hasil	Nilai	Hasil	Nilai
2020	5%	B	Rp 5,070,494.90	B
2021	6%	B	Rp 5,850,003	B
2022	0%	A	Rp 5,410,995	C
<b>Total</b>	14%		Rp 16,331,493.35	-
<b>Rata-Rata</b>	4%	B	Rp 5,443,831.12	B

Pada tabel penilaian menunjukkan menunjukkan Hasil kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran secara keseluruhan dalam kondisi baik dengan *score* yaitu 5 dan masuk dalam rate B, karena perusahaan mampu menstabilkan total karyawannya. Hasil evaluasi yang menunjukkan nilai B (baik) dalam perspektif ini mencerminkan bahwa perusahaan telah berhasil dalam menciptakan budaya pembelajaran yang mendukung inovasi dan pengembangan karyawan. Penelitian oleh Setiawan dan Sari (2023) menunjukkan bahwa investasi dalam

pelatihan dan pengembangan karyawan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi, dengan hasil yang menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan BSC dengan baik dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan mereka. Selain itu, studi oleh Wulandari dan Rahman (2021) menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan inovasi, yang dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Penelitian ini menemukan bahwa perusahaan yang fokus pada pertumbuhan dan pembelajaran tidak hanya mampu meningkatkan kinerja internal, tetapi juga dapat beradaptasi dengan lebih baik terhadap perubahan pasar, yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan strategis jangka panjang. Dengan demikian, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dalam BSC berfungsi sebagai landasan untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Yusniawati dan Romdioni, 2024).

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan *balanced scorecard*, perspektif keuangan dalam kondisi baik dengan nilai akhir komponen sebesar 45 dan masuk dalam kategori B, perspektif pelanggan dalam kondisi baik dengan nilai akhir komponen sebesar 30 dan masuk dalam kategori B, kinerja perspektif bisnis internal dalam kondisi baik dengan nilai akhir komponen sebesar 25 dan masuk dalam kategori C, perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran dalam kondisi sangat baik dengan nilai akhir komponen sebesar 25 dan masuk dalam kategori C.

Secara keseluruhan kondisi kinerja PT. SCMU termasuk dalam kondisi B baik dengan *total score* 33% dengan kategori B. Dengan menggunakan 4 perspektif, maka hasil pengukuran kinerja perusahaan bersifat lebih komprehensif sehingga dapat melihat dari segala sisi untuk mempertimbangkan keputusan yang akan diambil perusahaan yang bersifat jangka panjang. Pengukuran kinerja menggunakan *balanced scorecard* dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kelemahan atau kekurangan perusahaan dari semua perspektif.

Sebaiknya perusahaan mencoba untuk menerapkan *balanced scorecard* karena akan membantu perusahaan dalam melihat kinerja perusahaan dari berbagai perspektif, tidak hanya melihat dari perspektif keuangan saja. Sehingga perusahaan dapat merencanakan atau mengambil strategi dari mengetahui hasil kinerja dari masing-masing perspektif yang ada di *balanced scorecard*.

Diharapkan agar perusahaan lebih meningkatkan kinerja perspektif keuangan perusahaan, para manajer harus lebih dulu meningkatkan kepuasaan

*customer* sehingga dapat meningkatkan laba, peningkatan produktivitas dan komitmen karyawan sehingga dapat meningkatkan laba serta peningkatan kemampuan perusahaan menghasilkan *financial returns* dengan menggunakan aset yang optimal atau melakukan investasi dalam proyek yang menghasilkan *return* yang tinggi. Untuk meningkatkan perspektif pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal, harga produk dan layanan yang sesuai, dan melakukan identifikasi area di mana produk atau layanan perlu ditingkatkan.

Jika kualitas pelayanan dan harga produk tetap terjaga dan tidak mengecewakan pelanggan, maka laba perusahaan dapat meningkat. Untuk meningkatkan perspektif internal bisnis, perusahaan harus tetap menjaga standar kualitas produk yang dimiliki oleh perusahaan, menjaga efisiensi biaya dalam proses operasi dan. Untuk lebih meningkatkan kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perusahaan dapat meningkatkan waktu untuk mengadakan atau mengikuti training atau seminar, karena jika karyawan memiliki keahlian yang baik, maka produktivitas karyawan akan semakin membaik dalam meningkatkan laba usaha perusahaan, perusahaan perlu meninjau kembali program pembelajaran yang ada untuk memastikan bahwa mereka relevan, efektif, dan memenuhi kebutuhan karyawan. Identifikasi area di mana perlu diperbaiki atau ditingkatkan, dan fokus untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang tren dan perubahan dalam industri yang relevan. Ini akan membantu mereka tetap berada di garis depan inovasi dan perkembangan.

## 5. Daftar Pustaka

- Mega Irawan, M. (2015). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Balanced Scorecard. *Jurnal EMBA*, 8(4), pp. 1111-1118.
- Natalia Kesek, F., Sabijono, H. and Tirajoh, V.Z. (2020) 'Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard Pada Pt. Nenggapratama Internusantara', *Jurnal EMBA*, 8(4), pp. 1111-1118.
- Rangkuti 2011. Pengelolaan Manajemen Keuangan di SMP Islam Terpadu Permata Gemilang Kota Tangerang Selatan Tinjauan Balance Score-Card (BSC). *jurnal religion education social laa roiba jurnal*
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D Bandung: CV Alfabeta
- Sri Hartati (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard Pada Hotel Segara Lombok Lodge. *Jurnal Penerbitseval*
- Widyawati, N., Efani, A., & Nurjannati Utami, T. (2017). The Performance Evaluation Of Catfish Hatchery Business In Maguan Village, Ngajum Subdistrict, Malang Regency, East Java. *Journal of Economic and Social of Fisheries and Marine*, 5(01),
- Widyastuti, I. T., Umar, A., & Bawono, A. (2017). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard ( Studi Kasus PT. Xyz Bergerak Di

- Bidang Telekomunikasi ). *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan* Volume 3-Nomor 1-September 2017 Issn 2598-2451, 3(September 2017), 124-137.
- Yusniawati, Y., & Romdioni, A. N. (2024). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan. *Musamus Accounting Journal*, 6(2), 10-19. <https://doi.org/10.35724/maj.v6i2.6094>
- Nisa, et al. (2023). Pengaruh Balanced Scorecard terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Rahmawati, L. (2021). Analisis Kinerja Keuangan dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- Prasetyo, A., & Sari, D. (2024). Pengaruh Balanced Scorecard terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Rejeki., A.T (2020). Pengaruh Konsep Pengukuran Balanced Scorecard. *Universitas Medan Area*
- Sari, D., & Prasetyo, A. (2022). Pengaruh Balanced Scorecard terhadap Kinerja Proses Internal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Hidayati, N., & Rahman, A. (2021). Inovasi Proses dalam Perspektif Balanced Scorecard. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- Setiawan, A., & Sari, D. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.