

Pengukuran *Balanced Scorecard* dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pada *Start-up Car Care* PT. X

Rifah Alfaini¹, Wahyudin², Rianita Puspasari³

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia
Email: rifahalfaini@gmail.com

ABSTRAK

PT. X merupakan usaha *start-up* yang bergerak dibidang industri otomotif khusus *car care* penyedia layanan *autodetailing* pada mobil. Sebagai perusahaan yang baru berkembang PT. X memerlukan banyak upaya keberlanjutan dalam rangka mewujudkan sasaran-sasaran manajemen yang telah direncanakan salah satunya adalah dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana PT. X jika diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard* sebagai salah satu sistem dalam manajemen yang bersifat strategis dan komprehensif terhadap aspek keuangan maupun non keuangan dalam pengimplementasian baik disemua jenis organisasi. Dengan menggunakan empat perspektif menghasilkan kinerja yang buruk pada perspektif keuangan berdasarkan rasio *net profit margin* dan *return on investment*. Pada perspektif pelanggan menghasilkan nilai yang baik dari tingkat pemerolehan, retensi serta kepuasan pelanggan. Untuk perspektif proses bisnis internal menghasilkan nilai yang baik dari skor inovasi, layanan purna jual dan proses operasi. Sedangkan untuk perspektif karyawan menghasilkan nilai yang cukup buruk dilihat berdasarkan skor tingkat produktivitas dan kepuasan karyawan. Sehingga secara keseluruhan kinerja PT. X diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard* memperoleh nilai yang cukup untuk kinerja perusahaannya.

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

ABSTRACT

PT. X is a start-up business engaged in the automotive industry specifically for car care, providing auto detailing services for cars. As a newly developing company, PT. X requires a lot of sustainability efforts in order to realize the planned management goals, one of which is to measure the company's performance. In this study aims to find out how PT. X if measured using the *Balanced Scorecard* method as a system in management that is strategic and comprehensive in terms of financial and non-financial aspects in good implementation in all types of organizations. Using four perspectives results in poor performance on a financial perspective based on the ratio of net profit margin and return on investment. From the customer perspective it produces good value from the level of acquisition, retention and customer satisfaction. For the perspective of internal business processes produce good value from innovation scores, after-sales service and operating processes. As for the employee perspective, it produces quite a bad score based on the score on the level of productivity and employee satisfaction. So that the overall performance of PT. X is measured using the *Balanced Scorecard* method to obtain sufficient value for the company's performance.

Keywords: Performance Measurement, Management, *Balanced Scorecard*, Company

Pendahuluan

Peningkatan dalam globalisasi dan perkembangan industri sekarang ini menghasilkan persaingan bisnis yang kuat dengan berbagai peluang bisnis yang dapat bermunculan dari berbagai sektor. Oleh karena itu, para pelaku usaha dituntut untuk meningkatkan kinerja yang mampu menggerakkan perusahaan ke arah pencapaian tujuan sehingga memungkinkan untuk unggul bersaing secara berkelanjutan (Rofaida et al., 2020). Penilaian kinerja adalah satu hal yang menjadi faktor penting dalam sebuah perusahaan yang dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya (Wiguna et al., 2019). Menurut Sahrul (2021) kinerja (*performance*) merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program ataupun kebijakan dalam mewujudkan sasaran dari organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja perusahaan dinilai penting karena digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan dan mampu digunakan untuk memprediksi prospek perusahaan dimasa mendatang (Alim & Destriana, 2019). Selain itu Hidayat et al., (2022) juga mengatakan kinerja yang tidak memiliki kompetensi kerja yang baik atau memiliki kemampuan yang rendah, maka hal tersebut akan langsung mempengaruhi produktivitas organisasi sehingga menjadi hambatan untuk perusahaan nantinya untuk mencapai tujuan dan sasaran dari perusahaan.

Pada pengukuran kinerja suatu organisasi erat keterkaitannya dengan penilaian pada aspek keuangan sebagai titik berat pengukurannya. Pemakaian penilaian kinerja keuangan dalam keseluruhan sebenarnya belum mewakili untuk menyimpulkan bahwa kinerja yang dimiliki perusahaan sudah menunjukkan hal yang baik atau belum (Bella, 2021). Hal ini disebabkan karena penilaian keuangan di atas hanya menggambarkan pengukuran efektivitas penggunaan aktiva serta laba dalam mendukung penjualan selama periode tertentu (Bella, 2021). Apabila pengukuran kinerja perusahaan hanya dilihat dari keuangannya saja maka dinilai hanya mencerminkan keberhasilan organisasi dalam jangka pendek tanpa memikirkan keberhasilan jangka panjang (Widayati & Khasanah, 2019). Menurut (Widayati & Khasanah, 2019) penilaian kinerja keuangan tidak memberikan gambaran yang nyata mengenai keadaan perusahaan karena tidak memperhatikan hal-hal lain yang di luar sisi finansial misalnya sisi pelanggan atau konsumen yang merupakan fokus penting dalam perusahaan dan karyawan. Dalam penelitian norton 1996 menjelaskan bahwa penilaian kinerja yang mendasarkan hanya pada sisi keuangan sudah dianggap tidak mereleksikan dan menggambarkan keadaan asli dari perusahaan, sehingga dibutuhkan penilaian yang sesuai harus berdasarkan performa keseluruhan perusahaan (Rahmad, et.al, 2020).

Balanced Scorecard merupakan salah satu sistem dalam manajemen yang bersifat strategis, komprehensif, akurat dan terukur dalam penerjemahan dan pengimplementasian baik disemua jenis organisasi maupun lembaga yang menerapkannya karena tidak hanya menilai dari aspek keuangan saja, tetapi juga dinilai dari aspek non keuangannya (Nur Irawan, 2019). menurut Fuada (2020) berdasarkan penelitian Kaplan dan Norton 2002 mengemukakan sistem pengukuran manajemen, berupa *Balanced Scorecard* yaitu sistem yang mampu menterjemahkan

visi dan strategi kedalam berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun dalam empat perspektif yaitu finansial (keuangan), pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan keempat perspektif yang terdapat dalam *Balanced Scorecard* diharapkan karyawan mengetahui apa misi dan strategi yang ada didalam perusahaan. *Balanced Scorecard* juga merupakan salah satu sistem dalam manajemen yang bersifat strategis dalam penerjemahan dan pengimplementasian baik disemua jenis organisasi maupun lembaga yang menerapkannya.

Penelitian kali ini dilakukan pada sebuah perusahaan X yaitu perusahaan *start-up* sebagai perusahaan rintisan yang terbilang belum lama beroperasi dalam dunia bisnis. Sehingga memerlukan banyak upaya untuk keberlanjutan usahanya dimasa mendatang. Dalam rangka mewujudkan sasaran-sasaran manajemen yang telah direncanakan dan menghindari krisis likuiditas yang berkepanjangan, perusahaan melakukan pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Dengan metode *Balanced Scorecard* sebagai salah satu sistem dalam manajemen yang bersifat strategis, komprehensif, akurat dan terukur dalam penerjemahan dan pengimplementasian baik disemua jenis organisasi maupun lembaga yang menerapkannya karena tidak hanya menilai dari aspek keuangan saja, tetapi juga dinilai dari aspek non keuangannya.

Metodologi Penelitian

Penelitian dilakukan pada sebuah perusahaan X yang merupakan perusahaan *start-up* didaerah tangerang selatan yang bergerak dibidang *autodetailing* untuk mobil, dengan waktu penelitian dilaksanakan pada Mei 2022 sampai dengan September 2022.

Pada penelitian ini menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang mencakup perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini juga menggunakan jenis data kuantitatif berupa laporan keuangan serta kuantitas dari narasumber dan juga data kualitatif berbentuk deskriptif dari objek penelitian. Dengan pengumpulan data dilakukan menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada karyawan dan juga *customer* menggunakan tata cara penilaian *likert scale* dan sampel juga ditarik menggunakan metode *convenience sampling* yaitu berupa metode teknik pengambilan data yang bersifat sengaja atau kemudahan. Serta pengumpulan data juga dilakukan dengan dokumentasi yang diperoleh baik dari situs web resmi perusahaan dan juga gambaran perusahaan secara langsungnya. Pada penyajiannya, penelitian juga menggunakan analisa secara deskriptif yang meliputi berikut ini:

1. Perspektif Keuangan

- a. *Net profit margin* (1), merupakan perbandingan antara *net operating income* dengan *net sales* yang digunakan untuk mengukur tingkat keuntungan yang dapat dicapai perusahaan dengan semakin tinggi NPM berarti kinerja operasi semakin efisien.

$$\text{Net profit margin (NPM)} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100 \% \quad (1)$$

- b. *Return on investment* (2), merupakan ukuran untuk menunjukkan kemampuan suatu perusahaan menghasilkan keuntungan terhadap jumlah aktiva pada perusahaan sehingga dapat melihat keefektifan manajemen dalam mengelola investasinya.

$$\text{Return of investment (ROI)} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100 \% \quad (2)$$

2. Perspektif Pelanggan

- a. Tingkat pemerolehan pelanggan (3), merupakan seberapa besar tingkat kenaikan pelanggan dari tahun ke tahun, bagaimana cara perusahaan menarik/membawa pelanggan baru ke perusahaan, yang bertujuan untuk mengekalkan kemasukan pelanggan baru yang konsisten.

$$\text{Tingkat pemerolehan pelanggan} = \frac{\text{jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100 \% \quad (3)$$

- b. Tingkat retensi pelanggan (4), yaitu mengukur seberapa besar perusahaan X dapat mempertahankan hubungan perusahaan dengan para pelanggannya.

$$\text{Tingkat retensi pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan lama}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100 \% \quad (4)$$

- a. Tingkat kepuasan pelanggan, memuat hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap *service* yang disajikan perusahaan. Hasil diperoleh dari penyebaran kusioner yang kemudian dilakukan pembobotan dengan menggunakan *likert scale* yang kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan yang diajukan dan pada tahap akhir dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

3. Menghitung skor perspektif bisnis dan internal.

- a. Inovasi merupakan pengukuran yang dilakukan dengan melihat data perusahaan inovasi apa yang dikembangkan pada tahun tersebut.
- b. Layanan purna jual yaitu pengukuran yang dilakukan dengan melihat data perusahaan, layanan apa yang diberikan perusahaan terhadap produk/jasa yang telah dibayar oleh pelanggan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi waktu dan biaya.
- c. Proses operasi yaitu pengukuran yang dilakukan pada tempat di mana produk dan jasa diproduksi dan disampaikan kepada pelanggan. Proses ini secara historis telah menjadi fokus sebagian besar sistem pengukuran kinerja perusahaan. Komponen lainnya yang menentukan adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan setelah proses produksi selesai dijalankan dan produk telah diterima oleh pelanggan.

4. Menghitung skor perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

- b. Tingkat produktivitas karyawan, pada periode tertentu dapat dipengaruhi oleh komitmen dari para karyawan dengan semakin tinggi komitmen karyawan atas pekerjaannya, maka kinerjanya akan semakin baik.

$$\text{Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Karyawan}} \quad (5)$$

- c. Tingkat kepuasan karyawan, memuat hal-hal yang dapat melihat apakah karyawan merasa nyaman dan senang dalam bekerja di perusahaan berdasarkan kebijakan atau sistem yang ditetapkan perusahaan. Dari hasil penyebaran kusioner didapatkan hasil pembobotan dengan menggunakan *likert scale* yang kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari

pertanyaan yang diajukan dan pada tahap akhir dilakukan pengukuran kepuasan karyawan.

Hasil dan Pembahasan

Pada pengukuran kinerja pada PT. X yang menggunakan metode *Balanced Scorecard* ini meliputi empat perspektif diantaranya perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta proses pertumbuhan dan pembelajaran yang terurai berikut ini.

1. Perspektif Keuangan

Menggunakan rekapitulasi yang diperoleh dari PT. Sensha Indonesia dari tahun 2021-2022 maka dilakukanlah analisis laporan menggunakan ukuran dengan profitabilitas yaitu *net profit margin* dan *return on investment* dengan membandingkan setiap unsur dalam memperoleh *net profit/ loss* untuk melihat sejauh mana perusahaan dapat menghasilkan laba disetiap periodenya bagi perusahaan itu sendiri.

- a. Net profit margin, sebagai ukuran dalam menilai perusahaan dalam menghasilkan *net profit* berdasarkan hasil penjualan yang telah diperoleh seperti pada tabel 1. berikut.

Tabel 1. Rasio *Net Profit Margin*

Tahun	Laba Bersih	Penjualan	NPM (%)
2021	-Rp11.933.450,00	Rp1.466.572.000,00	-0,81
2022	-Rp1.316.900,00	Rp3.668.316.000,00	-0,04

Sumber: Data Penelitian, 2023

net profit margin mengalami peningkatan dari tahun 2021 yang semula sebesar (-0,81 %) menjadi (-0,04 %) pada tahun 2022. Terlihat bahwa perusahaan mengalami peningkatan sebesar (0,77 %) yang diketahui bahwa PT. X yang baru mulai beroperasi pada 3 tahun terakhir setelah mengalami pasca *covid-19*, perusahaan masih mampu mengalami sedikit peningkatan.

- b. *return of investment* dilakukan pengukuran keuntungan dari modal yang dikeluarkan sebelumnya disaat perusahaan beroperasi untuk mengevaluasi apakah perusahaan sudah menghasilkan lebih dari apa yang di modalkannya seperti tabel 2. berikut.

Tabel 2. Rasio *Return on Investment*

Tahun	Laba Bersih	Total Aktiva	ROI (%)
2021	-Rp11.933.450,00	Rp4.158.958.900,00	-0,29
2022	-Rp1.316.900,00	Rp5.838.856.800,00	-0,02

Sumber: Data Penelitian, 2023

Return of Investment yang dialami PT. X mengalami sedikit peningkatan. Diketahui bahwa pada tahun 2021 perusahaan menghasilkan laba bersih dibandingkan dengan kemampuan aktiva memperoleh laba bersih sebesar (-

0,29%), kemudian pada tahun 2022 dengan nilai *return of investment* mencapai (-0,02 %) menyimpulkan bahwa pengukuran keuntungan berdasarkan modal meningkat sebanyak (0,27 %).

2. Perspektif pelanggan

Pengukuran tingkat perspektif pelanggan PT. X memuat tingkat pemerolehan, retensi, profit, maupun kepuasan pelanggan berikut ini.

- a. Tingkat pemerolehan pelanggan, pada tabel 3. berikut, menghasilkan nilai yang “baik” apabila hasil pemerolehan pelanggan meningkat, “cukup” untuk hasil yang konstan, dan “kurang” untuk hasil yang menurun. Sedangkan PT. X menghasilkan peningkatan pemerolehan pelanggan dari yang sebelumnya 30 % menjadi 44 % pada tahun 2021-2022.

Tabel 3. Tingkat Pemerolehan Pelanggan

Tahun	Pelanggan Baru	Jumlah Pelanggan	Pemerolehan Pelanggan (%)
2021	42	139	30
2022	97	218	44

Sumber: Data Penelitian, 2023

- b. Tingkat retensi pelanggan, yaitu terus bertahannya pelanggan dari tahun ke tahun. Pada kelayalitan pelanggan yang dilihat pada tabel 4. dari tingkat retensi pelanggan mengalami penurunan dimana pada tahun 2021 hingga tahun 2022 yang sebelumnya nilai retensi dari 70 % menurun menjadi 56 %. Namun tingkat retensi pada tahun 2022 dalam hal ini dikatakan memberikan masih hal baik dikarenakan dilihat dari total pelanggan pada tahun sebelumnya perusahaan kehilangan 18 orang yang menjadi pelanggan dan menambahkan 24 orang yang menjadi pelanggan dari tahun sebelumnya yang hanya sebanyak 97 pelanggan.

Tabel 4. Tingkat Retensi Pelanggan

Tahun	Pelanggan Lama	Jumlah Pelanggan	Retensi Pelanggan (%)
2021	97	139	70
2022	121	218	56

Sumber: Data Penelitian, 2023

- c. Tingkat kepuasan *customer*, merupakan faktor untuk melihat perasaan puas pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan melalui perolehan sampel dari penyebaran kuesioner secara acak dengan teknik *convenience sampling*, menghasilkan indeks kepuasan *customer* pada tabel 5. berikut berdasarkan penilaian skor *linker scale*.

Tabel 5. Indeks Kepuasan *Customer*

<i>Interval Total Score</i>	Kriteria
324 - 583	Sangat Tidak Puas
584 - 843	Tidak Puas
844 - 1103	Cukup Puas
1104 - 1363	Puas
1364 - 1620	Sangat Puas

Sumber: Data Penelitian, 2023

Sehingga diperoleh hasil tingkat kepuasan *customer* terhadap *service* yang diberikan PT. X menghasilkan indeks total sebesar 1174 sehingga dapat dikategorikan dengan hasil yang “Baik”, karena indeks terletak pada interval 1104 – 1363. Hasil tersebut menunjukkan bahwa PT. X mampu memberikan pelayanan yang baik kepada *customer*-nya.

3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

sudut pandang perspektif proses bisnis internal meliputi proses inovasi layanan purna jual dan juga proses operasi.

- a. Proses inovasi, yang merupakan serangkaian pengembangan terhadap kreatifitas baik dari segi sistem maupun produk. Dalam hal ini berdasarkan informasi perusahaan dan juga situs *web* yang memuat informasi mengenai PT. X, diketahui bahwa perusahaan memberikan beberapa fasilitas atau layanan tambahan pada produk yang ditawarkannya. Seperti pada produk layanan *coating*, yang mengantisipasi tersebarnya lilin ban yang berlebihan yang dapat mengakibatkan noda permukaan mobil sangat sulit dihilangkan, perusahaan menghadirkan *Tire Crystal* yang mampu memberikan hasil yang sangat baik dengan ketahanan dan kenyamanan yang semakin tinggi. Begitupula untuk beberapa produk, perusahaan berusaha lebih meningkatkan bahan yang digunakan untuk meningkatkan hasil yang di inginkan para *customer*-nya.
- b. Layanan purna jual, merupakan layanan yang diberikan perusahaan kepada *customer* setelah berlangsungnya layanan. PT. X sebagai perusahaan yang selalu menjaga dan membangun hubungan terhadap *customer*-nya juga menyajikan layanan info promo terbaru produk ataupun *after sales* yaitu berupa memberikan asuransi, *maintenance*, *installation repeat* terhadap beberapa produknya.
- c. Proses operasi, yang dilakukan oleh PT. X berdasarkan ketentuan dan pengamatan yang telah dilakukan penulis, perusahaan menjunjung tinggi dan melakukan tindakan dengan standar operasional prosedur, salah satunya dalam melayani *customer*-nya agar selalu tetap nyaman dan aman dari mulai datang hingga pulang. Dengan selalu mengikuti panduan yaitu memandu, menerima pesanan, angket dan *working order*, pembayaran, hingga sampai ke *send off*. Dalam beroperasi ini segala sesuatu yang dibutuhkan baik produk maupun bahan baku dalam mengeksekusi aktivitas sesuai *order*, dimana perusahaan juga berusaha menyajikan pelayanan dan fasilitas dengan sangat nyaman, melakukan *service* sebaik mungkin baik dari segi hasil produk ataupun jadwal yang sudah ditetapkan.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

pada perspektif ini menggunakan tingkat produktivitas karyawan dan juga tingkat kepuasan karyawan sebagai bentuk pengukuran kinerjanya.

1. Tingkat produktivitas karyawan, dimana pada hasil yang tinggi memungkinkan perusahaan dalam memperoleh laba yang besar karena kinerja yang sangat baik ini tentunya berasal dari tingginya komitmen karyawan kepada perusahaan. Dikatakan baik apabila produktivitas karyawan mengalami peningkatan, sedangkan cukup apabila nilainya konstan, dan buruk apabila mengalami penurunan terhadap produktivitas karyawan. Berdasarkan tabel 6. tahun 2021-2022 oleh PT. X diperoleh peningkatan produktivitas karyawan yang awalnya (-426.195) menjadi (-41.153), dimana nilai juga dipengaruhi oleh banyaknya jumlah karyawan yang meningkat sebanyak 4 orang dari tahun sebelumnya.

Tabel 6. Tingkat Produktivitas Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan	Laba Bersih	Produktifitas Karyawan
2021	28	-Rp11.933.450,00	-Rp426.195
2022	32	-Rp1.316.900,00	-Rp41.153

Sumber: Data Penelitian, 2023

2. Tingkat kepuasan karyawan, merupakan faktor untuk melihat perasaan puas karyawan terhadap sistem yang dijalankan perusahaan melalui perolehan sampel dari penyebaran kuesioner secara acak dengan teknik *convenience sampling*, menghasilkan indeks kepuasan karyawan berdasarkan penilaian skor *linker scale*.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Karyawan

<i>Interval Total Score</i>	Kriteria
364 - 655	Sangat Tidak Puas
656 - 947	Tidak Puas
948 - 1239	Cukup Puas
1240 - 1531	Puas
1532 - 1820	Sangat Puas

Sumber: Data Penelitian, 2023

Sehingga Diperoleh hasil tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja di PT. X menghasilkan indeks total sebesar 952 sehingga dapat dikategorikan dengan hasil yang “Cukup Baik”, karena indeks terletak pada interval 948 – 1239. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pembelajaran dan pertumbuhan yang ada di PT. X tidak kurang atau dapat dikatakan masih memadai dalam memenuhi proses pertumbuhan dan pembelajaran yang diberikan perusahaan kepada karyawannya.

5. Penilaian Kinerja Keseluruhan *Balance Scorecard* pada PT. X

Berdasarkan pengukuran kinerja yang telah dilakukan pada masing-masing perspektif yang terdapat pada metode *Balance Scorecard* maka diperoleh hasil

secara keseluruhan yang dapat ditinjau berdasarkan kriteria keseimbangan yaitu skor (-1-0) persentase dibawah standar yang berarti kurang, (0) persentase sama dengan standar berarti cukup dan (0-1) persentase diatas standar yang berarti baik. Maka untuk hasil keseluruhan kinerja PT. X dapat dilihat pada tabel 8. berikut ini.

Tabel 8. Penilaian Kinerja PT. X dengan *Balanced Scorecard*

Persepktif	Nilai	Skor
Perspektif Keuangan		
<i>Net Profit Margin</i> (NPM)	Buruk	-1
<i>Return of Investment</i> (ROI)	Buruk	-1
Perspektif Pelanggan		
Tingkat Pemerolehan Pelanggan	Baik	1
Tingkat Retensi Pelanggan	Baik	1
Tingkat Kepuasan Pelanggan	Baik	1
Perspektif Proses Bisnis Internal		
Proses Inovasi	Baik	1
Layanan Purna Jual	Baik	1
Proses Operasi	Baik	1
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran		
Tingkat Produktivitas Karyawan	Buruk	-1
Tingkat Kepuasan Karyawan	Cukup	0
Total skor		3
Total = Hasil:10		0,3

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja didapatkan total bobot skor yaitu 3 skor dari 10 ukuran kinerja dengan rata-rata skor sebesar $3/10 = 0,3$. Dengan skala penilaian kinerja yang digunakan adalah -1 – 0 “Kurang”, 0 – 0,5 “Cukup”, 0,5 – 1 “Baik”.

Tabel 9. Skala Peringkat *Balanced Scorecard*

Skor	Nilai	Keterangan
(-1 - 0)	Kurang	Persentase dibawah standar
0	Cukup	Persentase sama dengan standar
0 – 1	Baik	Persentase diatas standar

Ket: skala rating bernilai negatif, menandakan kinerja yang buruk

Sumber: (Hidayati, 2013)

Berdasarkan perhitungan skala peringkat *Balanced Scorecard* diatas, dapat disimpulkan hasil pengukuran kinerja PT. X pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 dilihat dengan menggunakan empat prespektif *Balanced Scorecard* yaitu

keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan juga pertumbuhan dan pembelajaran secara keseluruhan menghasilkan skor yaitu sebesar 0,3 sehingga dikategorikan nilai yang cukup.

Simpulan

Berdasarkan dari tujuan penelitian diperoleh hasil pengukuran kinerja PT. X pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 dilihat dengan menggunakan empat perspektif *Balanced Scorecard* yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan juga pertumbuhan dan pembelajaran secara keseluruhan menghasilkan skor yaitu sebesar 0,3 sehingga dikategorikan nilai yang cukup setelah mempertimbangkan nilai keuangan yang buruk, pelanggan dengan nilai yang baik, proses bisnis internal dengan nilai yang baik, serta karyawan dengan nilai yang cukup buruk. Sehingga berdasarkan perolehan nilai tersebut disarankan bagi perusahaan sebagai alternatif dalam aspek keuangan diharapkan dapat melakukan strategi bisnis dengan pencapaian yang lebih rinci serta dapat menekankan serta mengontrol baik dari segi aliran *revenue* maupun *expenses*. Begitu juga pada aspek lainnya perusahaan diharapkan dapat mempertahankan kinerja yang sudah menunjukkan hasil positif dan dapat meningkatkan kinerja yang masih menunjukkan hasil yang kurang baik dari segi sumber dayanya maupun sistem yang sedang berlangsung diperusahaan. Pada pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* ini juga mampu menjadi bahan referensi ataupun acuan yang dapat berguna dalam mengevaluasi atau meninjau kinerja agar maksimal dan juga optimal bagi perusahaan.

Daftar Pustaka

- Alim, M., & Destriana, U. (2019). Pengaruh Kepemilikan Institusional, Komite Audit Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kinerja Perusahaan. *JMB: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 18–23. <https://doi.org/10.31000/jmb.v5i1.1990>
- Bella, M. (2021). ANALISIS KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PT. PELITA TRANSPORT PRIMA BATUSANGKAR. In *INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BATUSANGKAR*.
- Fuada, N. (2020). Menilai Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 3(2), 191–199. <https://doi.org/10.33096/paradoks.v3i2.515>
- Hidayat, L., Hari Sulisty, & Devi Erlita. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Dinas Pembekalan Tni Al. *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 10(1), 34–44. <https://doi.org/10.20527/jwm.v10i1.198>
- Hidayati, Y. (2013). Pengukuran kinerja perusahaan dengan pendekatan balanced scorecard pada pt global rising technologies. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(2), 183–189.
- Nur Irawan, M. R. (2019). Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elresas Lamongan. *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1069. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.273>
- Rahmad, J.A, Febrina, Wetri, Yusrizal, Y (2020). AnalisisPengendalian Kualitas

- RBDPO di PT. Aditya Seraya Khorita Dumai. *Jurnal Unitek* 13(1), 1-13.
- Rahmi, H, Azmi, A, Fitra, F, Wardayanti, Trisma. (2022). Meminimalisir Biaya Pengiriman Barang dengan Metode Vogel Aproximation di PT.XYX. *Jurnal Unitek* 15(1) 73-81.
- Rofaida, R., Suryana, Asti Nur Aryanti, & Yoga Perdana. (2020). Strategi Inovasi .pada Industri Kreatif Digital: Upaya Memperoleh Keunggulan Bersaing pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 8(3), 402–414. <https://doi.org/10.33059/jmk.v8i3.1909>
- Sahrul, A. M., Kamase, J., & Tenriwaru, T. (2021). Performance Analysis Using Balance Scorecard in Pt Telkomsel. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 5(1), 11–20. <https://doi.org/10.26618/profitability.v5i1.4853>
- Widayati, N., & Khasanah, T. (2019). EVALUASI METODE BALANCED SCORECARD DALAM UPAYA MENILAI KINERJA KEUANGAN PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA, Tbk. *JEB: Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 47–63.
- Wiguna, K. Y., Wati, R., & Marliza, Y. (2019). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 571. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1956>