

# PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI UD.MINI TOP MEDAN JOHOR

Rudi Syahputra, Suliawati, Mahrani Arfah

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatera Utara  
[rudisyahputra0987@gmail.com](mailto:rudisyahputra0987@gmail.com); [suliawati@ft.uisu.ac.id](mailto:suliawati@ft.uisu.ac.id); [mahrani.arfah@ft.uisu.ac.id](mailto:mahrani.arfah@ft.uisu.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan yaitu di UD.Mini Top Medan Johor dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dan *importance performance analysis* yang mampu memberikan gambaran kinerja perusahaan secara menyeluruh dan mempermudah perusahaan untuk mencari solusi dalam memperbaiki kinerja. Pengukuran kinerja dengan menentukan persentase pencapaian masing-masing indikator perspektif serta bobotnya juga dengan melihat tingkat kesesuaian pada harapan dan kinerja perusahaan. Pada pengukuran menggunakan metode *balance scorecard* terdapat penurunan kinerja dengan score 14 yang di priode sebelumnya dengan score 15 dan pada *importance performance analysis* belum mencapai tingkat kesesuaian 100% dimana tingkat kesesuaian di UD.MiniTop hanya 96% dengan begitu perusahaan harus meningkatkan kinerja lagi untuk mencapai kinerja yang sesuai dengan harapan.

**Kata-Kata Kunci :** *Balanced Scorecard* , *Importance Performance Analysis* , Pengukuran, Kinerja

## I. Pendahuluan

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya dan pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika .

Tujuan dari pengukuran kinerja perusahaan untuk mengetahui seberapa besar dan efektif kegiatan dalam menjalankan pekerjaan juga untuk memotivasi karyawan dalam memenuhi standart perilaku yang sudah ditetapkan adapun tujuannya untuk mengetahui kontribusi suatu bagian dari perusahaan yang berbentuk organisasi secara keseluruhan, memberikan dasar untuk evaluasi kinerja masing-masing komponen organisasi dan juga untuk memotivasi para karyawan dalam mencapai tujuan organisasi yang sudah di tetapkan.

UD. MINI TOP adalah Usaha dagang yang memproduksi makanan orong-orong original dan berasa. UD.MINI TOP berlokasi di Jl. Berlian sari no 77 Medan johor didirikan pada tahun 2012 dan memiliki 30 orang karyawan.

Pada UD.MINI TOP pengukuran kinerja pada perusahaan belum pernah dilakukan, pengukuran bertujuan memberikan rujukan dalam menilai dan meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan dengan metode *balanced scorecard* menjadi tolak ukur kinerja yang efektif dengan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

## II. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja

pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

### 2.2 Metode *Balanced Scorecard* dan *Importance Performance Analysis*

Metode *Balanced Scorecard* berasal dari dua kata yaitu *balanced* (berimbang) dan *scorecard* (kartu skor). *Balanced* (berimbang) berarti adanya keseimbangan antara *performance* keuangan dan non keuangan, *performance* jangka panjang dan *performance* jangka pendek, antara *performance* yang bersifat internal dan *performance* yang bersifat eksternal. Sedangkan *scorecard* (kartu skor) yaitu kartu yang digunakan untuk mencatat skor *performance* seseorang.

*Balanced Scorecard* merupakan suatu sistem manajemen pengukuran dan pengendalian yang secara cepat, tepat dan komprehensif dapat memberikan pemahaman kepada manajer tentang *performance* bisnis. *Balanced Scorecard* melengkapi seperangkat ukuran finansial kinerja masa lalu dengan ukuran pendorong (*drivers*) kinerja masa depan. Tujuan dan ukuran *scorecard* diturunkan dari visi misi dan strategi. Tujuan dan ukuran memandang kinerja perusahaan dari empat perspektif: finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan

*Balanced Scorecard* menerjemahkan misi dan strategi ke dalam berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun ke dalam empat perspektif: finansial,

pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai quadrant analysis

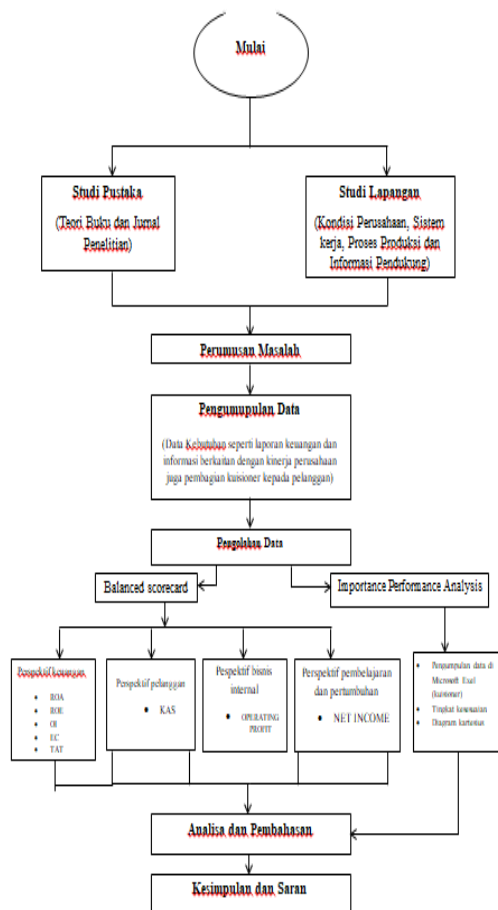
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat bagus dan tepat dalam melakukan analisa kepuasan pelanggan. Proses analisa metode IPA cukup detail, dari menentukan kepuasan pelanggan secara menyeluruh hingga mendapatkan atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dan atribut yang harus dipertahankan, sehingga metode IPA tidak perlu dikombinasikan dengan metode lain.

### III. Metodologi Penelitian

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UD.MINI TOP yang terletak Jln.Berlian Sari no77 Kec. Medan Johor, Sumatera Utara. Dan waktu penelitian ini dilakukan mulai Maret 2022 hingga selesai.

#### 3.2 Flowchart Penelitian



Gambar 1. Flowchart Penelitian

#### 3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini penelitian deskriptif dengan mendiskripsikan suatu kegiatan untuk menyusun, mengklarifikasikan, menafsirkan serta menginter prestasikan data sehingga memberikan suatu gambaran tentang permasalahan yang diteliti.

Disebut juga penelitian kuantitatif karena penelitian menggunakan perhitungan matematis untuk mendapatkan tingkat kinerja perusahaan. Penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini berusaha mendiskripsikan tingkat kinerja perusahaan

Dengan menggunakan metode *balanced scorecard* yang dimana menggunakan keuangan masalalu dengan ukuran mendorong kinerja di sama depan, metode ini terbagi 4 prespektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan dan juga metode *importance performance analysis*

#### 3.4 Pengumpulan Data

Dalam menyelesaikan penelitian ini, diperlukan data data baik data primer maupun data skunder yang akan selanjutnya akan dilakukan pengolahan data.

Metode pengumpulan data untuk data primer yaitu melalui wawancara langsung dengan pihak perusahaan yang paham berkaitan dengan permasalahan di bagian persediaan bahan baku. Adapun yang diperoleh dari data primer adalah sistem persediaan bahan baku, kapasitas gudang persediaan, permasalahan dalam persediaan yang berdampak dalam kinerja produksi pabrik. Sementara data sekunder diperoleh dengan mencatat dokumen dari data histori perusahaan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun data skunder yang diperoleh dari kuisioner pelanggan yang digunakan untuk pengolahan data.

#### 3.4 Pengolahan Data

Informasi yang digunakan untuk analisa adalah informasi yang terdapat pada laporan keuangan tahunan, dalam melakukan pengukuran kinerja maka dilakukan perbandingan antara pencapaian dalam suatu priode dengan priode sebelumnya .

$$\text{renge kinerja} = \frac{\text{pencapaian tahun } n - \text{pencapaian tahun sebelumnya}}{\text{pencapaian tahun sebelumnya}}$$

Dan untuk mempermudah pengukuran kinerja maka dibuat table score berdasarkan renge pencapaian kinerja dibanding tahun sebelumnya:

Tabel 1. Range Kinerja

RANGE KINERJA	RATE	SCORE
<0%	D	1
0-50%	C	2
51%-100%	B	3
>100%	A	4

Pada metode imporotance performance analysis menggunakan kuisioner sebagai informasi dari pelanggan tentang harapan dan kinerja perusahaan, sample yang digunakan untuk Sampel yang di teliti kemudian diambil kesimpulannya. Pada penelitian kali ini penulis menggunakan metode slovin dalam menentukan banyaknya sampel Berikut ada rumus Slovin yang digunakan (Siregar,2010):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

- n : ukuran sampel
- N : ukuran populasi
- e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

#### IV. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Perhitungan Balance scorecard

Dengan begitu diperoleh hasil pengolahan data dengan balanced scorecard yang digabungkan ke dalam yang berisikan total balanced scorecard .

**Tabel 2. Balance Scorecard**

Keterangan	Score 2020-2019	Score 2021-2020
Perspektif keuangan	11	8
Perspektif pelanggan	1	2
Perspektif bisnis internal	1	2
Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	2	2
Total balanced scorecard UD.Mini Top	15	14

Dengan begitu dapat dilihat dari hasil pembahasan bahwa pada perspektif terdapat penurunan maupun kenaikan score setiap tahun dengan begitu perusahaan harus memperbaiki kekurangan yang terjadi di beberapa perspektif agar lebih baik kedepannya.

##### 4.2 Perhitungan Importance Performance Analysis

Setelah di hitung per item maka akan di hitung tingkat kesesuaian total nya dengan rumus :

$$TK \text{ Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

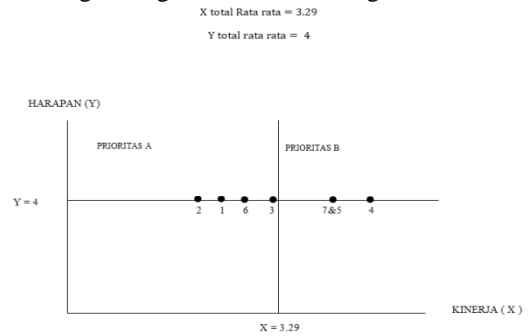
$$\sum Xi = 2006$$

$$\sum Yi = 2436$$

$$TK \text{ Total} = \frac{2006}{2436} \times 100\% = 82.34\%$$

Maka dengan hasil total 82.3% dapat disimpulkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja perusahaan belum mencapai harapan yaitu 100%, karna dari itu perusahaan harus meningkatkan lagi kualitas kinerja perusahaannya.

Dengan diagram kartesius sebagai berikut :



**Gambar 2. Diagram Kartesius**

#### V. Kesimpulan Dan Saran

##### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan metode balanced scorecard dapat disimpulkan bahwa hanya pada perspektif keuangan saja yang menurun scorenya, sedang perspektif pelanggan dan perspektif bisnis internal mengalami kenaikan score meskipun tidak signifikan kenaikan scorenya, pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mendapat score yang sama dengan priode sebelumnya, dengan demikian secara keseluruhan score total pada UD.MiniTop masih harus meningkatkan kinerjanya karena terdapat penurunan point total pada tahun sebelumnya.
2. Berdasarkan metode importance performance analysis disimpulkan bawah pada pengujian tingkat kesesuaian hanya tidak ada yang memenuhi harapan para konsumen sedangkan tingkat kesesuaian total hanya mendapat nilai sebesar 82% yang artinya belum mencapai 100% kepuasan pelanggan sehingga harus meningkatkan lagi kinerjanya.

##### 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, ada beberapa saran dari peneliti untuk perusahaan maupun peneliti kedepannya. Pada pengukuran kinerja perusahaan ini, peneliti mensaran agar perusahaan lebih mengikatkan kinerjanya agar dapat memastikan bahwa perusahaan dapat memberikan produk dan pelayanan yang terbaik untuk konsumen dan juga dapat memanagemen keuangan dengan baik agar tercapai peningkatan di masa yang akan datang, juga mempertahankan prestasi atau kinerja yang sudah tercapai dengan baik.

##### Daftar Pustaka

- [1]. Diana, Riyana. 2017. *Pengukuran kinerja perusahaan PT.Indofood dengan menggunakan metode balanced scorecard* Banten Universitas Pamulang.

- [2]. Gun. *Kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pada karyawan*. [https://id.scrib.com/document/390988158/Kinerja perusahaan](https://id.scrib.com/document/390988158/Kinerja_perusahaan).
- [3]. Gita, Deara K., dkk 2014. *Analisa pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode balanced scorecard* Malang: Universitas Brawijaya.
- [4]. Johan, Jatibudi M. 2014. *Analisa kepuasan pelanggan dengan importance performance analysis di SBU Laboratory PT Sucofindo* : Bekasi : Undip.
- [5]. Melfayola, R. 2013. *Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermakarket dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA)* . Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syahrif Kasim Riau.
- [6]. Singgih, Damanik. 2011. *Pengukuran dan analisa kinerja balanced scorecard di pt. Idraya*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- [7]. Widodo, Tri., dkk 2019. *Analisa Pengukuran kinerja perusahaan PT.Golden Communication dengan menggunakan metode balanced scorecard dan analytical hierachy proces* Batam: Institut Ibnu sina.