

# ANALISA KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD* DI PT. MEDAN JUTA RASA

Sukma Nugraha, Abdurrozzaq Hasibuan, Bonar Harahap

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara  
Jl.Sisingamangaraja Kota Medan Sumatera Utara  
sukmanugraha1606@gmail.com; rozzaq@uisu.ac.id; bonhar1968@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil kinerja perusahaan di PT. Medan Juta Rasa dengan mengukurnya menggunakan metode *balance scorecard*. Metode yang digunakan yaitu metode *balance scorecard* untuk mengukur kinerja perusahaan dengan 4 perspektif yaitu : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dari hasil pengukuran yang dilakukan dapat diketahui kinerja perusahaan dari segi keuangan yaitu ROI cukup baik karena mengalami kenaikan sebesar 6% dari tahun 2019 sampai 2021. Dari perspektif pelanggan juga mengalami kenaikan sebesar 2%. Pada perspektif proses bisnis internal dari segi inovasi produk mengalami kenaikan sebesar 34%. Perspektif keempat yaitu pertumbuhan dan pembelajaran dari segi kepuasan karyawan dan produktivitas karyawan sudah cukup baik, tetapi dari segi retensi karyawan, perusahaan perlu memperhatikan lagi. Dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan PT. Medan Juta Rasa sudah cukup baik diukur dengan menggunakan metode *balance scorecard*.

**Kata-Kata Kunci :** *Balance Scorecard, Kinerja, Keuangan, Perusahaan, Pengukuran*

## I. Pendahuluan

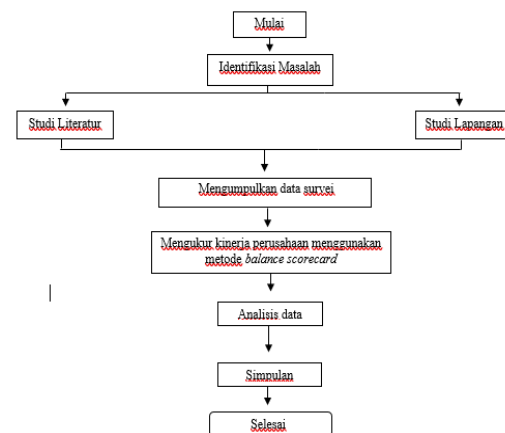
Penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan kontribusi suatu bagian dalam perusahaan terhadap manajer bagian dalam perusahaan, dan memberikan motivasi bagi manajer bagian di dalam menjualkan bagiannya seirama dengan tujuan pokok organisasi perusahaan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja yang berfokus pada aspek keuangan dan kurang memperhatikan aspek kinerja dari segi non keuangan. Sedangkan pengukuran kinerja yang diukur dari aspek keuangan belum mampu mencerminkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Hal tersebut dapat di atasi dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja yang dirancang oleh Kaplan dan Norton yaitu *balance scorecard*. Konsep *balance scorecard* yang dibuat oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1992 adalah sebuah metode penilaian kinerja yang mengukur aspek keuangan dan non keuangan dari suatu perusahaan dengan menyesuaikan pada strategi dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Dari percobaan penggunaan *balance scorecard* pada tahun 1992, perusahaan-perusahaan yang ikut serta dalam penelitian tersebut menunjukkan pelipatgandaan kinerja keuangan perusahaan. (Lufriansyah, 2020)

PT. Medan Juta Rasa adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri tisu makan (*napskin tissue*). PT. Medan Juta Rasa berlokasi di Jl. Tanjung morawa Km. 12 didirikan pada tahun 2019 dan memiliki 72 orang karyawan. Para karyawan PT. Medan Juta Rasa. Diketahui dari data penjualan PT. Medan Juta Rasa setiap tahun meningkat, maka dari itu peneliti ingin mengetahui berapa besar peningkatan atau hasil kinerja perusahaan dari tahun 2019 sampai dengan 2021 dengan menggunakan metode *balance scorecard*.

## II. Metodologi

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan sesuai dengan tahapan yang ditunjukkan pada *flowchart* metodologi dalam penelitian



Gambar 1. *Flowchart* Penelitian

Langkah awal yaitu dengan mengidentifikasi masalah, kemudian dilanjutkan dengan studi literature dengan mencari referensi dari buku, jurnal, skripsi dan sebagainya yang relevan dengan permasalahan ini. Selanjutnya yaitu studi lapangan atau pengumpulan data, data yang diperlukan adalah data keuangan perusahaan untuk mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *balance scorecard*. Langkah selanjutnya yaitu menganalisis dan memberikan kesimpulan dari hasil tersebut

## III. Tinjauan Pustaka

### 3.1 Pengertian *Balanced scorecard*

*Balanced scorecard* dikaitkan dengan kartu skor. Kartu skor dapat digunakan untuk mencatat

hasil kinerja seseorang yang telah diskor. Kartu ini dapat digunakan untuk merencanakan skor yang ingin diwujudkan personel kedepannya sehingga skor yang hendak diwujudkan oleh personel dapat dibandingkan dengan kinerja sesungguhnya. *Balanced Scorecard* adalah sebuah alat manajemen untuk menghubungkan antara tindakan bisnis berdasarkan visi, misi dan strategi organisasi secara seimbang yang kemudian dapat diterapkan dalam organisasi tersebut. (Tanaka, 2018)

### 3.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard

#### 1. Perspektif Keuangan

##### a. ROI (*Return On Investment*)

Tingkat pengambilan investasi dari pendapatan operasi atau yang biasa disebut dengan ROI yaitu rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan dari modal yang di investasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba bersih.

$$ROI = (\text{Laba Bersih} : \text{Total Aktiva}) \times 100\%$$

##### b. *Profit Margin*

*Profit Margin* digunakan untuk melihat besar kecilnya laba usaha dalam hubungannya dengan penjualan untuk mengetahui efisiensi perusahaan.

$$\text{Profit Margin} = (\text{Laba Bersih} : \text{Penjualan}) \times 100\%$$

#### 2. Perspektif Pelanggan

- Tingkat Perolehan Pelanggan Baru (*customer Acquisition*) mengukur tingkat keberhasilan perusahaan dalam menarik pelanggan baru.
- Kemampuan mempertahankan pelanggan lama (*patron retention*) mengukur seberapa besar kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan lama.
- Tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) mengukur tingkat kepuasan para pelanggan terhadap layanan perusahaan.

#### 3. Perspektif Proses Bisnis internal

- Proses inovasi  
Proses inovasi untuk mengetahui jumlah produk atau jasa baru yang ditawarkan perusahaan dibandingkan dengan produk atau jasa yang sudah ada. Semakin tinggi nilai yang dihasilkan maka semakin baik inovasi yang dilakukan oleh perusahaan.

#### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun perusahaan untuk membentuk pertumbuhan dan perkembangan perusahaan di jangka panjang. Sasaran strategic dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah *human Capital*. Sebagai contoh peningkatan kompetensi dan komitmen dari staff perusahaan. Pengukuran

kinerja pada perspektif ini adalah tingkat kepuasan karyawan, dengan cara mengukur seberapa besar kepuasan karyawan terhadap perusahaan dalam menyediakan sarana, prasana dan teknologi

## IV. Hasil Dan Pembahasan

### 4.1 Pengumpulan Data

Identifikasi Manajemen Keuangan Perusahaan

#### a. Data Keuangan PT. Medan Juta Rasa

**Tabel 1. Data Keuangan PT. Medan Juta Rasa**

Tahun	Penjualan (Rp)	Laba Bersih (Rp)	Total Aktiva (Rp)
2019	178.976.300	20.650.980	139.870.600
2020	289.747.997	30.779.560	185.770.450
2021	356.973.997	53.769.430	262.167.098

#### b. Data Jumlah Pelanggan

**Tabel 2. Data Jumlah Pelanggan PT. Medan Juta Rasa**

Tahun	Pelanggan Lama	Pelanggan Baru
2019	561	471
2020	1032	889
2021	1921	1769

#### c. Data Inovasi Produk

**Tabel 3. Inovasi Produk**

Tahun	Produk yang sudah ada	Produk Baru
2019	3	1
2020	4	3
2021	7	4

### 4.2 Pengolahan Data

Identifikasi Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan 4 Perspektif

Perspektif Keuangan

#### a. ROI (*Return On Investment*)

#### b.

**Tabel 4. Return On Investment PT. Medan Juta Rasa**

Tahun	2019	2020	2021
Laba Bersih	Rp. 20.650.980	Rp. 30.779.560	Rp. 53.769.430
Total Aktiva	Rp. 139.870.600	Rp. 185.770.450	Rp. 262.167.098
ROI	15%	17%	21%

## c. Profit Margin

**Tabel 5. Penjualan PT. Medan Juta Rasa**

Tahun	2019	2020	2021
Lab Bersih	Rp. 20.650.980	Rp. 30.779.560	Rp. 53.769.430
Penjualan	Rp. 178.976.300	Rp. 289.747.997	Rp. 356.973.997
Profit Margin	12%	11%	15%

**Perspektif Pelanggan**

Tingkat Perolehan Pelanggan Baru ( *Customer Acquisition*)

**Tabel 6. Tingkat Perolehan Pelanggan Baru PT. Medan Juta Rasa**

Tahun	2019	2020	2021
Jumlah Pelanggan Baru	471	889	1769
Jumlah Total Pelanggan	1032	1921	3690
<i>Customer Acquisition</i>	46%	46,2%	48%

Kemampuan Mempertahankan Pelanggan Lama ( *Customer Relention*)

**Tabel 7. Kemampuan Mempertahankan Pelanggan Baru PT. Medan \ Juta Rasa**

Tahun	2019	2020	2021
Jumlah Pelanggan Lama	561	1032	1921
Jumlah Total Pelanggan	1032	1921	3690
<i>Customer Relention</i>	54%	54%	52%

**Perspektif Proses Bisnis Internal****Proses Inovasi****Tabel 8. Inovasi Produk PT. Medan Juta Rasa**

Tahun	2019	2020	2021
Produk yang ditawarkan	1	2	4
Produk yang sudah ada	3	4	6
Inovasi	33%	50%	67%

**4.3 Kepuasan Karyawan**

Kepuasan karyawan merupakan kondisi untuk meningkatkan produktivitas, tanggung jawab, kualitas dan pelayanan kepada konsumen. Unsur yang dapat diukur dalam kepuasan karyawan adalah ketertiban pekerja dalam mengambil keputusan, pengakuan, akses untuk mendapatkan informasi, dorongan untuk bekerja kreatif, menggunakan insentif dan dukungan dari atasan. Penilaian kepuasan karyawan dapat diambil dari absensi karyawan pada akhir tahun 2019, 2020 dan 2021.

Dari absensi karyawan PT. Medan Juta Rasa dinilai baik karena semua absensi terisi.

**Retensi Karyawan**

Retensi karyawan merupakan kemampuan perusahaan mempertahankan selama mungkin pekerja yang diminati perusahaan, karena karyawan merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan. PT. Medan Juta Rasa belum pernah melakukan sesi pembelajaran dan pelatihan bagi karyawannya, maka dari itu retensi karyawan belum dikatakan baik di PT. Medan Juta Rasa. Diperlukannya pelatihan dan pembelajaran bagi karyawan untuk membuat kinerja karyawan lebih baik.

**4.4 Analisa**

Berdasarkan hasil perhitungan dengan 4 perspektif maka hasil yang diperoleh yaitu :

- Pada pengukuran kinerja perusahaan dari segi keuangan yaitu ROI ( *Return On Investment*) disimpulkan bahwa ROI PT. Medan Juta Rasa mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 ROI 15%, tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 17% dan yang terakhir pada tahun 2021 menjadi 21%.
- Pada persepektif pelanggan dari segi tingkat perolehan pelanggan baru mengalami kenaikan sebesar 46% pada tahun 2019, 46,2% pada tahun 2020 dan 48% pada tahun 2021. Dilihat dari tingkat perolehan pelanggan baru yang sangat meningkat dan dapat mempertahankan pelanggan lama tentunya berpengaruh pada hasil penjualan dikarenakan pemesanan produk yang terus bertambah.
- Pada persepektif proses bisnis internal dari segi proses inovasi perusahaan terus melakukan mengeluarkan inovasi produk yang baru untuk menarik perhatian pelanggan yang akan menguntungkan perusahaan, maka dari itu inovasi baru pada tahun 2019 sebesar 33%, pada tahun 2020 meningkat menjadi 50% dan pada tahun 2021 peningkatan mengeluarkan inovasi baru sebesar 67%.

Pada persepektif pertumbuhan dan pembelajaran ada beberapa segi yang harus diperhatikan yaitu : - Kepuasan Karyawan yang dapat dinilai dari absensi karyawan pada akhir tahun 2019, 2020 dan 2021. Dari absensi karyawan PT. Medan Juta Rasa dinilai baik karena semua absensi terisi, - Retensi karyawan, PT. Medan Juta Rasa belum pernah melakukan sesi pembelajaran dan pelatihan bagi karyawannya, maka dari itu retensi karyawan belum dikatakan baik di PT. Medan Juta Rasa. Diperlukannya pelatihan dan pembelajaran bagi karyawan untuk membuat kinerja karyawan lebih baik, - produktivitas karyawan yang mengalami kenaikan

## V. Kesimpulan

Berdasarkan analisa maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari pengukuran kinerja perusahaan PT. Medan Juta Rasa pada tahun 2019 sampai dengan 2021, perusahaan terus mengalami peningkatan baik dari perspektif keuangan yaitu penjualan naik sebanyak 3% dan ROI naik sebanyak 6%. Dari segi perspektif pelanggan juga mengalami kenaikan karena dinilai mampu mempertahankan pelanggan bahkan menambah pelanggan baru sebanyak 2%.
2. Dari segi proses inovasi mengalami kenaikan sebesar 34%. Perusahaan terus menginovasi produk baru agar memberikan kepuasan bagi pelanggan. Tidak hanya memberikan kepuasan bagi pelanggan, PT. Medan Juta Rasa juga mampu memberikan kepuasan bagi karyawan. Jika karyawan puas dengan sesuatu hal yang diberikan perusahaan baik dari gaji maupun fasilitas, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan tersebut.

## Daftar Pustaka

- [1] Alimudin, A., Falani, A. Z., Mudjanarko, S. W., & Limantara, A. D. 2019. *Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM*. Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri, 4(1), <https://doi.org/10.30737/ekonika.v4i1.337>
- [2] H Kara, O. A. M. A. 2014. *No Title No Title No Title*. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 7, Issue 2).
- [3] Haidiputri, T. A. N. 2019. *Penggunaan Metode Balance Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo*. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i2.221>
- [4] Hamdalah, M. R., Muhammad, K., & Safitri, T. anis. 2021. *Analisis Kinerja Perusahaan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus: PT. XYZ)*. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 1(1), 27–33. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.6>
- [5] Hidayat, R., & Issa Dyah Utami, dan. 2011. *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard*. *Performa*, 10(2), 71–82.
- [6] Kamal Dalam Ningsih, 2021. 2008. *Bab ii kajian teoritis 2.1. 9241(1999)*, 7–25.
- [7] Kesek, F. N., Sabijono, H., & Tirajoh, V. Z. 202). *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard Pada Pt. Nenggapratama Internusantara*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), .
- [8] Lufriansyah. 2020. *Balance Scorecard dalam Mengukur Kinerja Perusahaan PT Pertamina (PERSERO)*. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 98–105.
- [9] Moses L. Singgih, Renny Octavia, & Kristiana Asih Damayanti. 2001. *Pengukuran Dan Analisa Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard di PT. "X."*