

Penerapan *Balance Scorecard* dalam Rangka Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar

Annisa Dwi Rahmita¹, Syamsu Alam², Asriadi Bakri³
Universitas Muslim Indonesia
Makassar, Indonesia
dwirahmitaannisa@gmail.com¹

ABSTRACT

PT. Anugrah Iyan Pratama is a company that operates in the field of trade in health devices. PT. Anugrah Iyan Pratama needs to have a proper performance measurement system framework. Nowadays, the phenomenon that often occurs in PT. Anugrah Iyan Pratama is the inappropriate delivery of goods and payments that are often not on time due to something from the internal company. This phenomenon has a negative impact on long-term agility and success, so it needs to be based on a balanced scorecard in both performance and existing perspectives, such as a financial perspective consisting of return on investment (ROI), profit margin, and growth rate revenue, customer perspectives, internal business process perspectives, and growth and learning perspectives. This research aimed to test hypotheses, solved problems, and achieve goals. Based on the results of the research and discussions that have been outlined, the measurement of the financial perspective of PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar showed excellent performance. This could be seen from ROI, profit margin, and growth in revenue. The measurement from the customer perspective of PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar showed good performance. This could be seen from the excellent customer growth rate. Measuring from an internal business perspective that included company innovation and after-sales service showed good company performance because the company has strived to deliver better change in innovation. The evaluation of the performance achieved by PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar as a whole was said to be good or satisfactory.

Keyword: *Balance Scorecard, Return Of Investment (ROI), Profit Margin, Growth of Revenue*

INTRODUCTION

Pengukuran kinerja pada suatu perusahaan yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut telah tercapai. Adapun pengetahuan mengenai kondisi perusahaan yang terjadi sekarang merupakan dasar perusahaan untuk melakukan suatu perbaikan dan melakukan

langkah-langkah yang akan diambil pada tahapan berikutnya. .jknh merupakan konsep pengukuran yang diturunkan langsung dari strategi bisnis perusahaan perlu terus dipantau, karena akan mengarahkan karyawan terhadap faktor-faktor sukses kunci untuk membangun kesuksesan perusahaan. Untuk mencapai

keberhasilan ini, perusahaan harus termotivasi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan baik terhadap hasil pengukuran kinerja maupun dari tolak ukur kinerja itu sendiri. Adapun tolak ukur kinerja yang dimaksud adalah *key performance* dalam *Balanced Scorecard* (Sahrul et al., 2021).

PT. Anugrah Iyan Pratama merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan alat-alat kesehatan. PT. Anugrah Iyan Pratama perlu memiliki kerangka kerja sistem pengukuran kinerja yang tepat. Dengan menggunakan konsep *Balance Scorecard* yang memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang cukup komprehensif karena selain tetap meningkatkan kinerja keuangan. *Balanced Scorecard* juga mempertimbangkan kinerja-kinerja *non* keuangan, yaitu pelanggan, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Disamping itu *Balanced Scorecard* tidak hanya mengukur hasil akhir (*outcome*) tetapi juga mengukur aktivitas-aktivitas penentu akhir (*driver*). Tidak seperti kinerja konvensional yang hanya menitikberatkan pada sisi keuangan saja seperti *Return On Investment (ROI)*, *Return On Equity (ROE)*, *Profit Margin* dan *Economic Value Added (EVA)* (Evan et al., n.d.). Pada Perusahaan PT. Anugrah Iyan Pratama yang bergerak di bidang perdagangan alat kesehatan, kinerja

karyawan merupakan satu hal penting yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pada PT. Anugrah Iyan Pratama belum menerapkan yang namanya pengukuran kinerja dalam *Balanced Scorecard*, sehingga tidak ada landasan mengenai kinerja yang dijalankan oleh karyawan terkait dampak-dampak atau risiko-risiko yang dapat dievaluasi demi kemajuan perusahaan. Selain itu *Balanced Scorecard* tidak hanya mengukur aktivitas akhir (*outcome*) tetapi juga aktivitas-aktivitas penentu hasil akhir (*driver*). *Balanced Scorecard* dapat ditetapkan pada organisasi bisnis yang menghasilkan produk maupun jasa (Arumbarkah, 2019).

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber – sumber daya yang dimiliki. Kinerja adalah istilah umum yang digunakan untuk menunjukkan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dapat dilakukan terhadap berbagai aktifitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan

memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian atas aktifitas perencanaan dan pengendalian tersebut (Sukmarwati, 2013).

Balanced Scorecard menurut etimologi terdiri dari dua kata yaitu kartu skor (*scorecard*) dan berimbang (*balanced*). Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personil di masa depan. Melalui kartu skor, skor yang hendak diwujudkan personil di masa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya (Sobirin, 2014).

Dengan demikian, *Balanced Scorecard* merupakan suatu alat pengukur kinerja perusahaan yang mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan, baik secara keuangan maupun *non*-keuangan dengan menggunakan empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan menggunakan teori *stakeholder* yang didalam keempat perspektif *balanced scorecard* telah mewakili tiga *stakeholder* utama dalam perusahaan yaitu para pemegang saham, pelanggan, dan karyawan (Aramana, 2020). Melalui *balanced scorecard* diharapkan bahwa pengukuran

kinerja keuangan dan *non*-keuangan dapat menjadi bagian dari sistem informasi bagi seluruh pegawai dan tingkatan dalam organisasi. Saat ini *balanced scorecard* tidak lagi dianggap sebagai pengukur kinerja, namun telah menjadi sebuah kerangka berpikir dalam pengembangan strategi.

METHOD

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui analisis kinerja PT. Anugrah Iyan Pratama menggunakan *Balanced Scorecard*. Adapun hipotesis dari pengaruh *Balanced Scorecard* terhadap Kinerja Perusahaan yakni:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara *Balanced Scorecard* terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan
2. H_1 : Terdapat pengaruh antara *Balanced Scorecard* terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan.

Penelitian ini dirancang untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan tujuan yang hendak dicapai serta menguji hipotesis. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Analisis deskriptif, yaitu metode yang digunakan dalam usaha mencari dan mengumpulkan data, menyusun, menggunakan serta menafsirkan data yang sudah ada. Untuk menguraikan secara lengkap, teratur dan teliti terhadap suatu objek penelitian mengenai gambaran operasional manajerial

dan kinerja perusahaan berdasarkan *Balanced Scorecard* yang terdiri dari empat perspektif, yaitu:

1. Perspektif Keuangan
2. Perspektif Pelanggan
3. Perspektif Proses Bisnis Internal
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

DISCUSSION

Analisa terhadap pengukuran kinerja pada PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar dilakukan dengan pendekatan 4 perspektif konsep *Balanced Scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

1. Analisis Perspektif Keuangan

Sasaran dari perspektif keuangan ini adalah untuk memenuhi harapan dari *shareholder*. Salah satunya adalah dengan cara memperbaiki kinerja operasi perusahaan tersebut. Sehingga *profit* yang dihasilkan dapat meningkat. Adapun ukuran-ukuran yang digunakan sebagai berikut :

a. Analisis Rasio Keuangan

Alat ukur yang umum untuk dilaporkan keuangan adalah analisis rasio operasi. Rasio dibawah ini ditentukan dengan menggunakan potongan dan rasio yang untuk

mengukur kinerja. Beberapa rasio yang dikemukakan oleh

1. *Return of Investment (ROI)*

Untuk tahun 2020 tingkat ROI mencapai 4.31%, dan pada tahun 2021 yaitu sebesar 13.06% serta pada tahun 2022 terjadi peningkatan sebesar 22.19% yang disebabkan karena meningkatnya laba bersih jika dibandingkan pada tahun sebelumnya.

2. Profit Margin

Untuk tiga tahun terakhir mengalami penurunan *profit margin* PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar. Keadaan ini terjadi karena adanya pembukaan distribusi layanan baru yang memberikan beban operasi yang cukup tinggi sehingga penerimaan *profit margin* cenderung menurun. Dilihat dari tahun 2020 *Margin Profit* sebesar 11.34%, yang mengalami penurunan pada tahun 2021 dan 2022 masing-masing sebesar 9.36% dan 6.28% dengan rata-rata penurunan tiap tahun sebesar 8.99% cukup terbilang besar untuk skala perseroan BUMN Makassar

3. *Growth Rate Revenue*

Untuk dua tahun terakhir terus mengalami peningkatan yang signifikan dari jumlah pendapatan yang diterima oleh PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar. Terlihat pada tahun 2020 peningkatan sebesar 39.48%, namun pada tahun 2021 terjadi penurunan yang cukup besar, yaitu sebesar 21.31% dan pada tahun 2022 kembali mengalami peningkatan sebesar 23.72% dari tahun sebelumnya. ini mengindikasikan bahwa *total revenue* yang diterima oleh PT. Anugrah Iyan Pratama area kerja ternate terus mengalami perbaikan.

2. Analisis Perspektif Pelanggan

1. Tingkat Perspektif Pelanggan

bahwa pertumbuhan pelanggan PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar pada tahun 2020 sebesar 3.674 pelanggan, tahun 2021 sebesar 3.115 pelanggan dan pada tahun 3.786 pelanggan. pertumbuhan pelanggan pada tahun 2022 sangat besar karena disebabkan pembukaan distribusi baru ke area yang cukup lama terisolasi dari layanan listrik negara

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengembangkan

kuesioner yang terdiri dari 11 pertanyaan yang mencakup 4 atribut yaitu kepuasan, profitabilitas, operasi, dan pelayanan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan dilakukan pengambilan sampel. Pemilihan sampel untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Non-Probability Sampling*.

3. Analisis Perspektif Bisnis Internal

Sasaran dari perspektif ini adalah untuk mengukur inovasi, proses operasi, dan pelayanan purna jual.

4. Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memberikan penilaian yang merupakan pemacu untuk membangun kualitas pelayanan dan kualitas personel yang diperlukan untuk mewujudkan target keuangan, pelanggan dan proses internal. sehingga proses pembelajaran dan pertumbuhan diukur dengan kepuasan karyawan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan:

1. Pengukuran perspektif keuangan PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar

menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari *ROI*, *Profit Margin*, dan *Growth Of Revenue*.

2. Pengukuran pada perspektif pelanggan PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar menunjukkan kinerja yang baik. Ini dapat dilihat dari tingkat pertumbuhan pelanggan yang sangat baik, dan pada kepuasan pelanggan diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang hasilnya yaitu pelanggan dapat dikategorikan puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Iyan Pratama Makassar.
3. Pengukuran pada perspektif bisnis internal yang meliputi inovasi perusahaan dan layanan purna jual menunjukkan kinerja perusahaan yang baik, karena perusahaan telah mengupayakan untuk memberikan perubahan yang lebih baik dalam inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual.

Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Pt. Hasjrat Abadi Cabang Diponegoro Palu. In *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi* (Vol. 16, Issue 3).

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>

Sobirin, A. (2014). Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja. *Manajemen Kinerja*, 1–67. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.469.5088&rep=rep1&type=pdf#page=81>

Sukmarwati, A. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunungpati Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. *Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang, ANALISIS*, 1–8.

REFERENCES

- Aramana, D. (2020). Penerapan Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada PT Pos Indonesia Cabang Kutacane. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 91. <https://doi.org/10.29103/jak.v8i2.2616>
- Evan, A., Sondakh, J. J., Pusung, R. J., Akuntansi, J., Ekonomi dan Bisnis, F., Sam Ratulangi, U., & Kampus Bahu, J. (n.d.). Penerapan Balanced Scorecard

