



Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja CV. Sumber Pinus Jaya

Levina Cahyaning Eka Candra^{1*}, Ujang Syahrul Mubarak², Kukuh Harianto³

^{1,2,3} Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri

E-mail : Levina14candra@gmail.com*

ABSTRACT. *This study aims to determine and analyze the application of the balanced scorecard method as a benchmark for performance measurement at CV. Sumber Pinus Jaya. The research method used is a qualitative method, because this study does not aim to prove a hypothesis but rather aims to reveal facts and circumstances that occur at the time of the study. From the results of the discussion, it shows that the balanced scorecard method translates performance measures that have four indicators, namely in the financial perspective shows fluctuating numbers, the customer perspective shows good results, the internal business process perspective shows that the company has carried out an innovation process such as the concept of making furniture following current developments, the growth and learning perspective shows good company performance conditions because it can improve the quality of its employees. From the discussion above, it can be concluded that the use of the balanced scorecard method can be used as a benchmark for the success of a company. In order to be applied properly to the company, improvement efforts are needed both internally and externally.*

Keywords: *Performance Measurement, Balanced Scorecard, Balanced Scorecard Perspective*

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan metode *balanced scorecard* sebagai tolak ukur pengukuran kinerja pada CV. Sumber Pinus Jaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, karena penelitian ini tidak bertujuan untuk membuktikan suatu hipotesis melainkan bertujuan mengungkap suatu fakta dan keadaan yang terjadi pada saat penelitian.

Dari hasil pembahasan menunjukkan bahwa metode *balanced scorecard* yang menerjemahkan ukuran kinerja yang mempunyai empat indikator, yaitu pada perspektif keuangan menunjukkan angka yang fluktuatif, perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang baik, perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan proses inovasi seperti mengenai konsep pembuatan furniture mengikuti perkembangan zaman pada saat ini, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kondisi kinerja perusahaan yang baik karena dapat meningkatkan kualitas para karyawannya. Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan digunakannya metode *balanced scorecard* dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Agar dapat diterapkan dengan baik pada perusahaan maka diperlukan upaya perbaikan baik dari segi internal maupun eksternal.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif *Balanced Scorecard*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam hal persaingan, produksi, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan konsumen dan perusahaan dengan perusahaan lain. Persaingan yang bersifat global dan tajam menyebabkan terjadinya penciptaan laba yang diperoleh perusahaan-perusahaan yang memasuki persaingan tingkat dunia. Hanya perusahaan yang mempunyai keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu dan cost effective. Industri mebel di era sekarang meningkat seiring berjalannya waktu karena sektor industri ini memberikan design interior

yang unik dan kreatif serta nilai-nilai artistik yang memberikan kenyamanan sehingga dapat menunjang berbagai aktifitas. Mebel merupakan salah satu produk industri dan juga merupakan salah satu komoditi hasil kerajinan tangan yang mempunyai peran cukup penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Evaluasi kinerja biasanya dilakukan dengan menggunakan ukuran keuangan. Penggunaan ukuran nonkeuangan dalam evaluasi kinerja mulai populer di awal tahun 1992 pada saat Kaplan dan Norton memperkenalkan Balance Scorecard (Norton, 1992). Balance Scorecard tidak hanya sistem pencapaian strategi tapi merupakan alat yang dapat mentranslasikan visi, misi dan strategi kedalam tujuan perusahaan. Dengan sistem pengukuran yang ada pada Balance Scorecard dapat membantu manajer dalam memahami tujuan strategi perusahaan yang ingin dicapai sekaligus melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja tersebut. 19 Balanced Scorecard menjelaskan bahwa tujuan unit usaha tidak hanya dinyatakan dalam suatu ukuran keuangan saja, melainkan dijabarkan lebih lanjut ke dalam pengukuran bagaimana unit usaha menciptakan nilai terhadap pelanggan yang ada sekarang dan masa datang, dan bagaimana unit usaha tersebut harus meningkatkan kemampuan internalnya termasuk investasi pada manusia, sistem, dan prosedur yang dibutuhkan untuk memperoleh kinerja yang lebih baik di masa mendatang. Menurut (Darmasto et al., 2020), pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggungjawabkan. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Dalam lingkungan bisnis yang semakin berkembang serta cepatnya perubahan lingkungan, perusahaan telah menjadikan informasi ukuran kinerja.

CV. Sumber Pinus Jaya sebagai objek penelitian belum menggunakan metode *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja CV. Sumber Pinus Jaya masih menggunakan pengukuran tradisional yang hanya berfokus pada penilaian aspek keuangan. Hal ini tentu cukup lemah dalam pengukuran kinerja, dimana perusahaan hanya melihat tingkat keberhasilan atas perusahaan hanya berdasarkan dari aspek keuangan, tanpa melihat dari kinerja pegawai dan tingkat kepuasan pelanggan yang dapat diukur dengan menggunakan perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced scorecard* membantu perusahaan melihat kelemahan diluar keuangan. Dalam penelitian (Nugrahayu, 2015) yang berjudul “Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan” menyebutkan bahwa perusahaan tersebut telah menerapkan *balanced scorecard* dan mengalami peningkatan pendapatan

perusahaan sesuai dengan target perusahaan selama menerapkan *balanced scorecard*.

Untuk mengukur kinerja di sebuah perusahaan diperlukan sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya mengukur aspek keuangan saja tetapi juga mempertimbangkan aspek non keuangan seperti kepuasan pelanggan, kualitas produk ataupun jasa, loyalitas karyawan dan sebagainya, sehingga pihak manajemen perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat untuk kepentingan hidup perusahaan dalam jangka Panjang (Yolandani, 2018)

Salah satunya hasil penelitian yang di lakukan oleh (Nabila Faradiba, 2021) dengan judul “ Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan *Balanced Scorecard* Pada PT. Asam Jawa Medan ”menghasilkan perbandingan antara pengukuran kinerja secara tradisional dengan *Balanced Scorecard* jauh lebih baik dan komprehensif dibandingkan dengan pengukuran kinerja tradisional.

Balanced scorecard dimanfaatkan untuk menyeimbangkan usaha dan perhatian pada kinerja keuangan dan nonkeuangan, serta kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang. *Balanced scorecard* cukup komprehensif dalam mewujudkan kinerja dalam keempat perspektif tersebut, agar keberhasilan keuangan yang dihasilkan bersifat berkesinambungan, yaitu perspektif keuangan yang digunakan untuk pengukuran atas pencapaian secara finansial, perspektif pelanggan yang digunakan untuk pengukuran atas penampilan organisasi di mata pelanggan, perspektif proses bisnis internal yang digunakan untuk pengukuran tingkat kepuasan dari pemilik perusahaannya atas usaha yang dijalankan, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang digunakan untuk pengukuran kemampuan perusahaan dalam mempertahankan kemampuan sehingga perusahaan terus berubah dan menjadi lebih baik (Mulyadi, 2018).

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis mengajukan gagasan untuk menerapkan perspektif *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja dari CV. Sumber Pinus Jaya yang meliputi aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek bisnis internal serta aspek pembelajaran dan pertumbuhan sesuai dengan visi, misi dan tujuan dari CV. Sumber Pinus Jaya. Diharapkan dengan menggunakan *Balanced Scorecard* maka aspek non keuangan juga dimasukkan dalam penilaian kinerja CV. Sumber Pinus Jaya sehingga pengukuran kinerja akan lebih baik. Untuk itu penulis mengajukan penelitian dengan judul “ Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja CV. Sumber Pinus Jaya”.

2. LANDASAN TEORI

Kinerja

Menurut (Leonardus, 2018:11) kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran Kinerja memiliki beberapa tujuan bagi perusahaan. Tujuan pengukuran kinerja antara lain (Wiyati, 2019:99) sebagai berikut :

1. Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik.
2. Untuk mengukur kinerja finansial dan non finansial secara berimbang sehingga dapat ditelusur perkembangan pencapaian strategi.
3. Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta mencapai tujuan.
4. Alat mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan yang rasional

Persyaratan Pengukuran Kinerja

Ketika akan melakukan pengukuran kinerja, harus memenuhi persyaratan penilaian kinerja sangat penting karena akan menentukan hasil dari penilaian kinerja tersebut. Terdapat beberapa persyaratan kinerja (Leonardus, 2018:13) seperti input, proses, output.

Balanced Scorecard

Balanced scorecard (Gaspersz, 2003:203) memberikan manajemen organisasi suatu pengetahuan, keterampilan, dan sistem yang memungkinkan karyawan dan manajemen belajar dan berkembang secara terus menerus (perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) dalam berinovasi untuk membangun kapabilitas strategis yang tepat serta efisiensi (perspektif bisnis internal) agar mampu menyerahkan nilai spesifik ke pasar (perspektif pelanggan) yang selanjutnya akan mengarah kepada nilai saham yang terus menerus meningkat (perspektif keuangan).

Cara pengukuran dalam Balanced Scorecard adalah mengukur secara seimbang antara perspektif yang satu dengan perspektif yang lainnya dengan tolok ukur masing-masing

perspektif. Menurut (Mulyadi, 2018:334) kriteria keseimbangan digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategik kita capai seimbang di semua perspektif.

3. METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penerapan metode balanced scorecard sebagai tolak ukur pengukuran kinerja CV. Sumber Pinus Jaya.

Lokasi penelitian

Ruang Lingkup penelitian di CV. Sumber Pinus Jaya, Jl. Raya Jegles No.31, Blabak, Kec. Pesantren, Kota Kediri. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena ingin menjelaskan Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja CV. Sumber Pinus Jaya yang dilakukan di tempat tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2015:193), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Penelitian ini menggunakan sumber penelitian primer, yaitu secara langsung yang melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi
2. Interview
3. Dokumentasi

Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang berusaha menyajikan dan menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti pada kinerja perusahaan CV. Sumber Pinus Jaya yang diukur dengan menggunakan metode Balance Scorecard. Adapun tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan di gunakan untuk menjawab permasalahan dalam pannelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang benar dan berkualitas.

2. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

- 1) Menghitung perspektif keuangan yang berkaitan dengan laporan keuangan perusahaan dengan menggunakan indikator keuangan seperti pendapatan, laba bersih, dan total aktiva. Pengukuran menggunakan perspektif keuangan menunjukkan apakah perencanaan, implementasi dan pelaksanaan serta strategi memberikan perbaikan atau tidak.
- 2) Menghitung perspektif pelanggan menggunakan Pengukuran retensi pelanggan dilakukan perusahaan untuk mengukur sejauh mana perusahaan dapat mempertahankan pelanggan lama
- 3) Menghitung perspektif bisnis dan internal. Dalam perspektif ini perusahaan melakukan pengukuran terhadap aktivitas pada semua tingkatan dalam perusahaan agar dapat menarik perhatian dan menambahkan pelanggan yang akan tepat sasaran dan memenuhi harapan finansial yang tinggi.
- 4) Menghitung perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Proses pembelajaran dan pertumbuhan bersumber dari sumber daya manusia, system dan prosedur perusahaan. Termasuk dalam perspektif ini adalah pelatihan pegawai agar dapat selalu berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan bagi perusahaan.

3. Penyajian data

Merupakan kegiatan dalam membuat laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat di pahami dan di analisis sesuai yang di inginkan. Penyajian data dapat di lakukan dengan Tabel, diagram garis, diagram batang, dan diagram lingkaran. Data yang di sajikan juga harus sederhana, jelas dan mudah di baca atau di pahami.

4. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan ringkasan yang di tulis pada akhir dari sebuah karya ilmiah. Pernyataan singkat kesimpulan diambil berdasarkan hasil analisis deskripsi, dan pembahasan tentang hasil pengujian hipotesis yang dilakukan di bab sebelumnya. Kesimpulan harus berisi tentang jawaban atas pernyataan yang diajukan pada bagian rumusan masalah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Perspektif Keuangan

Tabel 1
Profit Margin
2022

Laba bersih	Penjualan	Profit Margin
Rp 254.116.000	Rp 1.368.657.900	18,56 %

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 1 memberikan gambaran yang sangat penting tentang kesehatan keuangan perusahaan pada tahun 2022. Dari data yang tersedia, terlihat bahwa profit margin yang dicapai sebesar 18,56%. Profit margin ini merupakan rasio yang menggambarkan seberapa besar laba bersih yang dihasilkan perusahaan dari setiap rupiah penjualan. Dengan demikian, angka ini menunjukkan bahwa dari total penjualan perusahaan sebesar Rp 1.368.657.900, laba bersih yang berhasil diperoleh mencapai Rp 254.116.000. Artinya, perusahaan mampu menghasilkan laba yang signifikan, relatif terhadap jumlah penjualan yang dilakukan. Ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki efisiensi operasional yang baik dan mampu menghasilkan keuntungan yang memadai dari kegiatan usahanya. Analisis lebih lanjut terhadap komponen pendapatan dan biaya perusahaan akan memberikan wawasan tambahan tentang faktor-faktor apa yang mendorong profit margin tersebut dan bagaimana perusahaan dapat terus meningkatkannya di masa depan.

Deskripsi *Return On Investment* (ROI)

Tabel 2
Return On Investment (ROI)
2022

Laba bersih	Total aktiva	<i>Return on Investment (ROI)</i>
Rp 254.116.000	Rp 353.966.358	71,79 %

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 2 memberikan gambaran yang penting tentang kinerja investasi perusahaan CV. Sumber Pinus Jaya pada tahun 2022. Return on Investment (ROI) merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas investasi suatu perusahaan. Dari data yang tersedia, terlihat bahwa ROI yang dicapai mencapai 71,79%. ROI

menggambarkan seberapa efisien perusahaan dalam menghasilkan laba bersih dari setiap unit modal yang diinvestasikan. Dengan demikian, angka ini mencerminkan bahwa perusahaan berhasil menghasilkan laba bersih sebesar Rp 256.116.000 dari total aktiva yang dimiliki sebesar Rp 353.966.358. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu mengoptimalkan penggunaan asetnya untuk menghasilkan laba yang tinggi. Dengan ROI yang tinggi, investor dapat melihat bahwa investasi mereka dalam perusahaan ini menghasilkan hasil yang baik dan menguntungkan. Analisis lebih lanjut terhadap komposisi aset perusahaan dan strategi investasi akan memberikan wawasan tambahan tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi ROI dan bagaimana perusahaan dapat mempertahankan kinerja investasi yang kuat di masa depan.

Deskripsi Efisiensi Biaya

Tabel 3
Efisiensi Biaya
2022

Beban Operasional	Pendapatan	Efisiensi Biaya
Rp 1.502.150.136	Rp 252.110.000	5,95 %

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Dari hasil analisis data yang telah disajikan, terlihat bahwa pada tahun 2022, CV. Sumber Pinus Jaya berhasil mencapai tingkat efisiensi biaya sebesar 5,95%. Hal ini tercermin dari perbandingan antara beban operasi sebesar Rp 1.502.150.136 dan pendapatan sebesar Rp 252.110.000. Efisiensi biaya sebesar ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk mengelola pengeluaran operasionalnya secara efektif, sehingga mencapai titik di mana biaya operasionalnya seimbang dengan pendapatan yang diperoleh. Upaya manajemen dalam meminimalkan pengeluaran-pengeluaran tersebut bertujuan untuk meningkatkan laba perusahaan setiap tahunnya, mencerminkan strategi yang efisien dalam pengelolaan sumber daya perusahaan. Tindakan ini mencerminkan komitmen manajemen untuk menjaga kesehatan keuangan perusahaan dan menciptakan nilai tambah bagi pemegang saham. Analisis lebih lanjut terhadap komponen biaya operasional serta strategi yang diterapkan dalam mengoptimalkan pengeluaran akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor apa yang berkontribusi pada efisiensi biaya ini dan bagaimana perusahaan dapat mempertahankan kinerja yang baik di masa depan.

Deskripsi Pelanggan

Data Pelanggan

Tabel 4
Data Pelanggan

2022

Keterangan	2022
Jml. Pelanggan Lama	104
Jml. Pelanggan Baru	12
Total Pelanggan	116

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Berdasarkan hasil data pelanggan untuk tahun 2022, dapat diamati bahwa terdapat dua kelompok utama pelanggan: pelanggan lama dan pelanggan baru. Jumlah pelanggan lama pada tahun tersebut mencapai 104 pelanggan, sementara jumlah pelanggan baru sebanyak 12 pelanggan. Dengan demikian, secara keseluruhan, total pelanggan yang dilayani oleh perusahaan pada tahun 2022 adalah sebanyak 116 pelanggan. Data ini memberikan gambaran yang penting tentang dinamika pertumbuhan pelanggan dari tahun ke tahun, serta memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam merencanakan strategi pemasaran dan retensi pelanggan di masa depan. Analisis lebih lanjut terhadap tren pertumbuhan pelanggan dan strategi yang efektif dalam menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kinerja perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Retensi Pelanggan

Tabel 5
Retensi Pelanggan

2022

Jumlah Pelanggan Lama	Total Pelanggan	Retensi Pelanggan
104	116	89,65 %

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Berdasarkan hasil perhitungan yang tertera pada tabel 5, dapat disimpulkan bahwa jumlah pelanggan lama pada tahun 2022 sebanyak 104 pelanggan. Dengan demikian, tingkat retensi pelanggan pada tahun tersebut adalah sebesar 89,65%. Angka ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pelanggan CV. Sumber Pinus Jaya memilih untuk tetap setia menggunakan layanan perusahaan dari tahun ke tahun. Tingkat retensi pelanggan yang mendekati sempurna ini mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan

kepercayaan dan kepuasan pelanggan, serta efektivitas strategi retensi pelanggan yang diterapkan. Analisis lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang menyebabkan tingkat retensi pelanggan yang tinggi ini akan memberikan wawasan tambahan tentang keunggulan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Akuisisi pelanggan

Tabel 6
Akuisisi Pelanggan
2022

Jumlah Pelanggan baru	Total Pelanggan	Akuisisi Pelanggan
12	116	10,34%

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel 6, dapat disimpulkan bahwa CV. Sumber Pinus Jaya berhasil mengakuisisi 12 pelanggan baru pada tahun 2022. Hal ini menghasilkan prosentase akuisisi sebesar 10,34%. Meskipun terjadi peningkatan dalam jumlah pelanggan baru, namun secara keseluruhan, tingkat akuisisi pelanggan perusahaan masih tergolong rendah. Data ini memberikan gambaran yang penting tentang upaya perusahaan dalam memperluas pangsa pasar dan menarik pelanggan baru. Meskipun tingkat akuisisi yang rendah menunjukkan adanya tantangan dalam menarik pelanggan baru, namun hal ini juga dapat dijadikan sebagai titik fokus untuk meningkatkan strategi pemasaran dan penjualan di masa depan. Analisis lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat akuisisi pelanggan dan pengembangan strategi yang lebih efektif akan membantu perusahaan dalam meningkatkan pertumbuhan bisnisnya secara signifikan.

Deskripsi Profitabilitas Pelanggan

Tabel 7
Profitabilitas pelanggan
2022

Keuntungan Jasa atau Produk	Total Pendapatan Neto Jasa atau Produk	Profitabilitas Pelanggan
Rp 446.200.00	Rp 252.110.000	1,7 %

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Berdasarkan dari tabel 7, terlihat bahwa profitabilitas pelanggan CV. Sumber Pinus Jaya pada tahun 2022 dapat diukur dari keuntungan jasa atau produk sebesar Rp 446.200.000, dengan total pendapatan neto jasa atau produk mencapai Rp 252.110.000. Hal ini menghasilkan profitabilitas sebesar 1,7%. Meskipun terdapat keuntungan yang signifikan dari penjualan jasa atau produk, namun tingkat profitabilitas yang relatif rendah menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional atau mengevaluasi strategi harga. Dengan menganalisis komponen biaya dan pendapatan secara lebih mendalam, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area di mana pengeluaran dapat ditekan atau pendapatan dapat ditingkatkan, sehingga meningkatkan profitabilitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, evaluasi terus-menerus terhadap kinerja finansial pelanggan dan penyesuaian strategi bisnis yang tepat dapat membantu meningkatkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan di masa depan.

Deskripsi Perspektif Proses Bisnis Internal

Tujuan strategi CV. Sumber Pinus Jaya pada perspektif ini adalah dengan melakukan identifikasi terhadap berbagai proses internal perusahaan. Proses bisnis internal memungkinkan unit bisnis untuk memberikan proposisi nilai yang akan menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan dalam segmen pasar sasaran dan memenuhi harapan keuntungan finansial yang tinggi. Perspektif proses bisnis internal untuk mengukur kinerja perusahaan diketahui dari adanya rantai nilai proses bisnis internal yang terdiri dari proses inovasi dan proses pelayanan purna jual. Adapun pengukuran yang digunakan dalam perspektif ini meliputi;

- 1) Inovasi, melakukan inovasi dengan tujuan untuk meningkatkan laba perusahaan dan bentuk inovasi yang dilakukan adalah dengan inovasi produksi furniture perkembangan zaman pada saat ini.
- 2) Proses pelayanan purna jual adalah proses yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana tindakan perusahaan dalam upaya memberikan manfaat tambahan kepada pelanggan dalam berbagai bentuk layanan. Proses pelayanan purna jual CV. Sumber Pinus Jaya dapat dilihat dari adanya kesediaan untuk memenuhi permintaan pelanggan di saat yang mendesak dan menanggapi pelanggan apabila ada keluhan ke *customer*.

Deskripsi Pertumbuhan dan Pembelajaran

Tabel 8
Data Karyawan
2022

Tahun	Jumlah Karyawan
2022	28

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Berdasarkan data dalam tabel tersebut, terlihat bahwa pada tahun 2022, jumlah karyawan CV. Sumber Pinus Jaya sebanyak 28 orang. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang struktur tenaga kerja perusahaan, dilakukan pendataan yang mengklasifikasikan karyawan berdasarkan lama masa kerja mereka di perusahaan. Pendekatan ini membantu dalam menganalisis stabilitas tenaga kerja, tingkat retensi karyawan, serta potensi pengembangan karir di dalam organisasi. Dengan memahami profil masa kerja karyawan, perusahaan dapat merencanakan strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif, termasuk program pelatihan, promosi internal, dan pengelolaan kinerja. Analisis mendalam tentang masa kerja karyawan akan memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen dalam membangun tim yang kuat dan berkinerja tinggi.

Tabel 9
Masa Kerja Karyawan 2022

Lama Kerja Karyawan	Jumlah Karyawan
< 5 tahun	6
5 – 10 Tahun	10
>10 Tahun	12
Jumlah Karyawan pada tahun 2022	28

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Dari data yang tercantum dalam tabel 9, dapat disimpulkan bahwa masa kerja karyawan di CV. Sumber Pinus Jaya dapat dibagi menjadi tiga kategori utama. Pertama, terdapat 6 orang karyawan yang memiliki masa kerja kurang dari lima tahun. Kedua, terdapat 10 orang karyawan yang telah bekerja selama lima sampai sepuluh tahun. Ketiga, terdapat 12 orang karyawan yang telah memiliki pengalaman lebih dari sepuluh tahun di perusahaan tersebut. Variasi dalam masa kerja karyawan ini menunjukkan adanya keberagaman dalam tingkat pengalaman dan kontribusi mereka dalam perusahaan. Hal ini mencerminkan dinamika dalam struktur organisasi dan potensi untuk pertumbuhan karir yang beragam di CV. Sumber Pinus Jaya. Dengan memahami pola masa kerja karyawan, manajemen dapat merencanakan strategi pengembangan karir yang lebih efektif, memberikan pengakuan atas kontribusi jangka panjang

karyawan, serta memastikan adanya kontinuitas pengetahuan dan keterampilan di dalam organisasi. Analisis lebih lanjut tentang profil masa kerja karyawan akan memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pencapaian tujuan bisnis jangka panjang.

Deskripsi Produksi Karyawan

Tabel 10
Produktivitas Karyawan
2022

Laba Bersih	Total Karyawan	Produktivitas Karyawan
Rp 254.116.000	28	9,07 %

Sumber : Data di olah peneliti 2024

Berdasarkan data yang tertera dalam tabel 10, terlihat bahwa produktivitas karyawan pada tahun 2022 mencapai 9,07%. Hal ini mengindikasikan efisiensi dan kontribusi yang diberikan oleh karyawan dalam menghasilkan laba bersih sebesar Rp 254.116.000. Dengan total karyawan sebanyak 28 orang, produktivitas yang tinggi menjadi cerminan dari kinerja tim yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan. Data ini memberikan pemahaman yang penting tentang efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dan strategi pengembangan karyawan yang telah diterapkan oleh manajemen CV. Sumber Pinus Jaya. Selain itu, analisis lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas karyawan, seperti pelatihan, motivasi, dan budaya kerja, akan membantu dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan memahami dan mengoptimalkan produktivitas karyawan, perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif dan pertumbuhan yang berkelanjutan di pasar.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik terkait penerapan metode Balanced Scorecard di CV. Manajemen cenderung lebih memperhatikan laporan keuangan daripada Balanced Scorecard sebagai alat pengukuran yang lebih komprehensif. Ada empat perspektif yang digunakan untuk menilai kinerja perusahaan, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan serta pembelajaran. Dalam konteks pelanggan, meskipun ada beberapa keluhan yang masih harus ditangani, namun tingkat retensi pelanggan, akuisisi pelanggan baru, dan profitabilitas pelanggan menunjukkan hasil

yang cukup baik. Penerapan Balanced Scorecard sebagai alat pengukuran kinerja yang holistik bisa membantu CV. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kinerja perusahaan, manajemen dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, langkah-langkah lebih lanjut mungkin diperlukan untuk memastikan penerapan Balanced Scorecard yang efektif dan konsisten dalam mengukur kinerja perusahaan. Ini termasuk penelitian lebih lanjut dan pengembangan strategi implementasi Balanced Scorecard yang lebih matang untuk mendukung tujuan perusahaan.

Saran

Adapun saran bagi Perusahaan sebagai berikut :

- 1) Perhatikan Kualitas Layanan Pelanggan: CV. Sumber Pinus Jaya perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Meskipun sudah ada upaya pelayanan purna jual, evaluasi lebih lanjut terhadap proses layanan dan peningkatan kualitas produk perlu dilakukan. Ini melibatkan pelatihan tambahan untuk karyawan dan evaluasi terhadap proses produksi serta distribusi.
- 2) Perhatikan Lingkungan Kerja Internal: Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Manajemen harus memastikan bahwa lingkungan kerja mendukung perkembangan karyawan dan memberikan dukungan yang diperlukan bagi karyawan untuk bekerja dengan efisien. Ini bisa termasuk peningkatan fasilitas kerja, kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, serta promosi budaya kerja yang inklusif dan berbasis pada kepercayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmasto, B., Kamaliah, & Agusti, R. (2020). Analisis pengukuran kinerja perusahaan dengan metode balanced scorecard. *Jurnal Sorot*, 8(1), 95–104.
- Duli, N. (2019). Metodologi penelitian kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS.
- Faishol, A. (2016). Analisis pengaruh penerapan balanced scorecard terhadap peningkatan kinerja perusahaan (Studi kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lamongan). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.30736/jpensi.v1i1.14>
- Gaspersz, V. (2003). Balanced scorecard dengan six sigma untuk organisasi bisnis dan pemerintah: Sistem manajemen kinerja terintegrasi.
- Leonardus. (2018). Penerapan balanced scorecard sebagai tolok ukur pengukuran kinerja studi kasus di Rumah Sakit St. Elisabeth Ganjuran. *Bitkom Research*, 63(2), 1–3.

- Lufriansyah. (2020). Balanced scorecard dalam mengukur kinerja perusahaan PT Pertamina (Persero). *Jurnal Humaniora*, 4(1), 98–105.
- Mulyadi. (2018). Sistem terpadu pengelolaan kinerja personel berbasis balanced scorecard. UPP STIM YKPN.
- Nabila Faradiba. (2021). Analisis pengukuran kinerja perusahaan menggunakan balanced scorecard pada PT Asam Jawa Medan.
- Norton, K. (1992). Balanced scorecard. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Nugrahayu. (2015). Penerapan metode balanced scorecard sebagai tolok ukur pengukuran kinerja perusahaan. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 4(10), 1–16.
- Radjab, J. (2017). Metodologi penelitian bisnis. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Rita Wiyati, T., & L. (2019). Penerapan pengukuran kinerja dengan balanced scorecard (Studi kasus pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(2), 97–111.
- Rudianto. (2013). Akuntansi manajemen: Informasi untuk pengambilan keputusan strategis.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Wiratna Sujarweni, V. (2015). Akuntansi manajemen: Teori dan aplikasi.
- Yolandani, A. (2018). Analisis penilaian kinerja berdasarkan balanced scorecard di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar tahun 2018.