

ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PT GALA JAYA BANJARMASIN

ABSTRAK

Noor Sa'adah¹, Hj. Farida Yulianti², Hj. Lamsah³,
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.0226

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1121076901

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125126201

Email : noorsaadah389@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kinerja perusahaan pada PT Gala Jaya Banjarmasin dengan menggunakan ke empat perspektif dari Balanced Scorecard, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Rancangan penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah dengan metode angket atau kuesioner dan wawancara sistematis. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dengan pengolahan data primer seperti studi lapangan, wawancara, kuesioner, dan data sekunder yang ada di perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan pada PT Gala Jaya Banjarmasin dengan menggunakan metode Balanced Scorecard menghasilkan nilai yang baik. 1) Dilihat dari perspektif keuangannya dinilai konstan / sedang, dikarenakan pada tahun 2020 ada penurunan pada rasio Total Assets Turn Over yang diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19. Kinerja perusahaan dalam perspektif pelanggan dinilai baik karena dilihat dari kuesioner yang dibagikan pada pelanggan menyatakan puas terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya pada perspektif proses bisnis dan internal menunjukkan hasil yang baik pada proses inovasi, operasi, dan pelayanan purna jual. Sedangkan hasil kinerja perusahaan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan juga menunjukkan hasil yang baik.

Kata Kunci : Penilaian Kinerja Perusahaan, Balanced Scorecard

ABSTRACT

This research aims to test the company's performance on PT Gala Jaya Banjarmasin by using four perspectives from the Balanced Scorecard, namely financial perspective, customer perspective, business and internal process perspective, and learning and growth perspective.

The design of this study is to use quantitative research with a descriptive approach. The techniques used for data collection are by questionnaire or questionnaire methods and systematic interviews. While data analysis techniques are used with primary data processing such as field studies, interviews, questionnaires, and secondary data in the company.

The results of this study showed that the company's performance at PT Gala Jaya Banjarmasin using the Balanced Scorecard method resulted in good value. Viewed from a financial perspective is considered constant / medium, because in 2020 there is a decrease in the ratio of Total Assets Turn Over caused by the Covid-19 pandemic. The company's performance in the customer's perspective is rated good because judging by the questionnaires shared with customers expressed satisfaction with the company's performance. Furthermore, on the perspective of business and internal processes show good results in the process of innovation, operations, and after-sales service. While the company's performance results on a learning and growth perspective also showed good results.

Keywords: Company Performance Assessment, Balanced Scorecard

PENDAHULUAN

Penilaian kinerja perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen perusahaan tersebut. Tujuannya untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan, keberhasilan strategi yang dilaksanakan, serta sebaik apa perusahaan itu di mata pasar dan masyarakat. Penetapan strategi akan dijadikan sebagai patokan dan rencana kerja untuk mewujudkan target kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Maka dari itu, dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja perusahaan sehingga kita dapat mengetahui sejauh mana strategi dan target yang telah ditentukan dapat tercapai.

Selama ini pengukuran yang sering digunakan dalam perusahaan yaitu dengan menggunakan pengukuran kinerja lama, yang hanya dilihat dari sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan pandangan perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan lebih cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan untuk jangka panjang.

Selain itu penilaian kinerja dengan cara seperti ini, kurang mampu untuk menceritakan tentang masa lalu perusahaan, kurang memperhatikan sektor lingkungan luar, serta tidak mampu

sepenuhnya untuk menuntun perusahaan ke arah yang lebih baik lagi. Maka dari itu diciptakan sebuah metode pengukuran kinerja lebih baik yang menghubungkan keseimbangan antara perspektif keuangan dan perspektif non keuangan, yaitu dengan menggunakan metode yang dikenal dengan sebutan *Balanced Scorecard (BSC)*.

Balanced Scorecard merupakan konsep yang dikembangkan oleh Drs. Robert Kaplan dari Harvard Business School dan David Norton pada awal tahun 1990 dengan melakukan pendekatan terhadap strategi manajemen. Balanced Scorecard terdiri dari dua kata yaitu *Balanced* yang berarti Berimbang dan *Scorecard* yang berarti Kartu Skor.

PT Gala Jaya Banjarmasin adalah perusahaan yang menjalankan usaha di bidang perdagangan barang dan jasa seperti penjualan sparepart alat berat, penjualan dan rental genset, pembuatan panel listrik, jasa pemeliharaannya, dan lainnya yang bersangkutan dengan kegiatan usaha perusahaan. Untuk dapat memiliki keunggulan dalam persaingan bisnis yang pesat, PT Gala Jaya Banjarmasin perlu memiliki kerangka kerja dengan sistem pengukuran kinerja yang tepat. Dengan menggunakan metode Balanced Scorecard yang memiliki cakupan pengukuran yang cukup komprehensif, karena selain tetap mempertimbangkan aspek kinerja

keuangan juga mempertimbangkan aspek kinerja non keuangan. Aspek non keuangan yang dimaksud seperti pelanggan, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Oleh karena itu, dalam penelitian kali ini penulis bermaksud untuk mengambil penelitian dengan judul “ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PT GALA JAYA BANJARMASIN”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan jenis ini karena dalam pelaksanaan penelitian ini akan meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti serta data yang diperoleh. Selain itu peneliti juga memperoleh suatu kemungkinan pemecahan masalah yang actual dengan mendeskripsikan, mencatat, dan menganalisis kondisi perusahaan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT Gala Jaya Banjarmasin, dalam pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode Balanced Scorecard terdapat 4 jenis perspektif, yaitu sebagai berikut :

1. Perspektif Keuangan

Dalam mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan perspektif keuangan, maka digunakan 4 rasio untuk menganalisis laporan keuangan perusahaan dalam 3 periode tahun, antara lain sebagai berikut :

a. Rasio Likuiditas

Berdasarkan perhitungan rasio likuiditas dengan menggunakan current ratio pada PT Gala Jaya Banjarmasin, setiap tahunnya mengalami kenaikan. Semakin tinggi angka yang dihasilkan, maka semakin baik likuiditasnya. Hal ini menunjukkan bahwa PT Gala Jaya Banjarmasin mampu untuk membiayai kewajiban tiap tahunnya. Pada periode ini, PT Gala Jaya Banjarmasin menunjukkan kinerja keuangan yang sangat baik dan memiliki tingkat kesehatan keuangan yang baik.

b. Rasio Solvabilitas

Berdasarkan perhitungan rasio solvabilitas dengan menggunakan debt to assets ratio pada PT Gala Jaya Banjarmasin, setiap tahunnya mengalami penurunan. Semakin kecil angka rasio keuangan ini, maka semakin aman keuangan perusahaannya. Hal ini menunjukkan bahwa PT Gala Jaya Banjarmasin dibiayai dari ekuitas atau modal sendiri, bukan dari hutang. Para kreditor akan lebih menyukai nilai debt to assets rasio yang rendah, karena dapat menjamin bahwa perusahaan ini kondisi keuangannya dianggap aman.

c. Rasio Profitabilitas

Berdasarkan perhitungan rasio profitabilitas dengan menggunakan net profit margin pada PT Gala Jaya Banjarmasin, baik dari laba bersih maupun penjualan bersih mengalami

kenaikan pada tahun 2019. Akan tetapi di tahun 2020 kondisi laba bersih maupun penjualan bersih mengalami penurunan yang drastis diakibatkan karena adanya pandemi Covid-19. Perhitungan dari net profit margin tercatat bahwa dari tahun 2018 – 2020 tidak mengalami kenaikan ataupun penurunan (stabil). Artinya perusahaan tidak dapat meningkatkan keuntungannya, tetap berada ditempat yang sama. Tetapi nilai dari net profit margin yang berada di 0,06 masih dikatakan baik dan perusahaan tersebut dinilai efisien dalam menentukan harga pokok penjualan.

d. Rasio Aktivitas

Berdasarkan perhitungan rasio aktivitas dengan menggunakan total assets turn over pada PT Gala Jaya Banjarmasin, di tahun 2019 kondisi penjualan mengalami peningkatan, dan total aktiva menurun tetapi perputaran rasionya mengalami kenaikan. Sedangkan di tahun 2020 kondisi perputaran antara penjualan dan total aset mengalami penurunan yang diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19.

2. Perspektif Pelanggan

Pengukuran kinerja dari sisi pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepercayaan pelanggan atas produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Berdasarkan jawaban dari 30 responden dari pelanggan PT Gala Jaya

Banjarmasin yang digunakan sebagai alat untuk menganalisis serta untuk jadi gambaran terkait variabel dalam penelitian ini. Hasil pengolahan data dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Uji Pengukuran Atribut Produk dan Jasa

Penda pat Respo nden	Nil ai	Jum lah JR	Ta bel Nil ai	Bo bot Nil ai
Sangat Puas	5	45	225	37,5%
Puas	4	52	208	43,3%
Cukup Puas	3	20	60	16,7%
Kurang Puas	2	3	6	2,5%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		120	499	100%

Sumber : Data Diolah (2021)

Uji Pengukuran Citra Perusahaan

Penda pat Respo nden	Nil ai	Jum lah JR	Ta bel Nil ai	Bo bot Nil ai
Sangat Puas	5	21	105	29,2%
Puas	4	38	152	52,8%
Cukup Puas	3	11	33	15,2%
Kurang Puas	2	2	4	2,8%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		72	294	100%

Sumber : Data Diolah (2021)

Uji Pengukuran Hubungan Dengan Pelanggan

Penda pat Respo nden	Nil ai	Jum lah JR	Ta bel Nil ai	Bo bot Nil ai
Sangat Puas	5	18	90	37,5%
Puas	4	16	64	33,4%
Cukup Puas	3	10	30	20,8%
Kurang Puas	2	4	8	8,3%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		48	192	100%

Sumber : Data Diolah (2021)

3. Perspektif Bisnis dan Internal

Di dalam proses bisnis dan internal dapat diukur melalui indikator inovasi produk, proses operasi, dan layanan purna jual.

a. Proses Inovasi

Dalam meningkatkan pelanggannya, PT Gala Jaya Banjarmasin terus melakukan berbagai inovasi produk demi menarik minat pelanggan. Caranya dengan tidak menyulitkan pelanggan itu sendiri dan membuat produk baru yang menarik pangsa pasar. Salah satu proses pengembangan produk yang dilakukan Gala Jaya Group adalah dengan cara mendirikan perusahaan baru, dan membentuk suatu group untuk bekerja sama dengan pelanggan di berbagai tempat.

b. Proses Operasi

Proses operasi PT Gala Jaya Banjarmasin yaitu menjalankan strategi-strategi yang telah ditetapkan dan melakukan kerjasama dengan berbagai perusahaan tambang, perkantoran BUMN, dan mitra kerja lainnya. Dalam kinerjanya PT Gala jaya Banjarmasin juga menitikberatkan kepada penyampaian produk barang dan jasa melalui berbagai media, dan memberikan pelayanan secara efisien dan tepat waktu.

c. Layanan Purna Jual

PT Gala Jaya Banjarmasin melakukan berbagai layanan purna jual untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dengan perusahaan memberikan warranty kepada mitra kerjanya jika terdapat masalah dalam hal pelayanan jasa yang diberikan. Serta jika ada produk atau barang yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka perusahaan bersedia untuk menukar barang yang sudah dibeli tersebut.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif ini, indikator yang akan diukur adalah produktivitas karyawan, retensi karyawan, kepuasan karyawan serta kompetensi yang dimiliki karyawan. Berdasarkan jawaban dari 40 responden dari karyawan PT Gala Jaya Banjarmasin yang digunakan sebagai alat untuk menganalisis serta untuk jadi gambaran terkait variabel dalam

penelitian ini. Hasil pengolahan data dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Uji Pengukuran Kapabilitas Karyawan

Penda pat Respo nden	Nil ai	Jum lah JR	Ta bel Nil ai	Bo bot Nil ai
Sangat Puas	5	24	120	37,5%
Puas	4	29	116	45,3%
Cukup Puas	3	11	33	17,2%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		64	269	100%

Sumber : Data Diolah (2021)

Uji Pengukuran Kapabilitas Sistem Informasi

Penda pat Respo nden	Nil ai	Jum lah JR	Ta bel Nil ai	Bo bot Nil ai
Sangat Puas	5	28	140	29,2%
Puas	4	42	168	43,8%
Cukup Puas	3	19	57	19,8%
Kurang Puas	2	7	14	7,2%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		96	379	100%

Sumber : Data Diolah (2021)

Uji Pengukuran Motivasi, PEMBERDAYAAN DAN KESELARASAN

Penda pat Respo nden	Nil ai	Jum lah JR	Ta bel Nil ai	Bo bot Nil ai
Sangat Puas	5	64	320	40%
Puas	4	59	236	36,9%
Cukup Puas	3	30	90	18,8%
Kurang Puas	2	7	14	4,3%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		160	660	100%

Sumber : Data Diolah (2021)

PENUTUP

1. PT Gala Jaya Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak dibidang genset dan alat berat yang berkomitmen untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya.
2. PT Gala Jaya Banjarmasin berlokasi di Jl. Pramuka Km. 6 No. 19 RT. 032 RW. 005, Kel. Pemurus Luas, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.
3. Perspektif Keuangan pada PT Gala Jaya Banjarmasin dapat disimpulkan bahwa dinilai konstan / sedang. Dari ke 4 rasio yang diukur 2 diantaranya dinilai baik yaitu Current Ratio dan Debt to Assets Rasio. Setelah itu ada 1 rasio yaitu Net Profit tetap konsisten dinilai yang sama tidak naik maupun tidak turun. Sedangkan 1 rasio lagi yaitu Total Assets Turn Over dinilai sedang, karena pada tahun 2019 posisi perputaran rasionya mengalami kenaikan, akan tetapi

- pada tahun 2020 posisi perputaran rasionya mengalami penurunan
4. Perspektif Pelanggan pada PT Gala Jaya Banjarmasin dapat disimpulkan bahwa berdasarkan metode Balanced Scorecard ini perspektif pelanggan dikatakan baik. Dapat dilihat dari responden pelanggan yang menyatakan puas dengan kinerja dari PT Gala Jaya Banjarmasin.
 5. Perspektif Proses Bisnis dan Internal pada PT Gala Jaya Banjarmasin dinilai sudah cukup baik. Adanya inovasi untuk berkembang, strategi-strategi yang ditetapkan sudah dijalankan, penyampaian produk barang dan jasa sudah dilakukan dengan baik, dan layanan purna jual yang diberikan pun sudah cukup bagus.
 6. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada PT Gala Jaya Banjarmasin dapat disimpulkan bahwa dari responden karyawan menyatakan puas terhadap kinerja perusahaan PT Gala Jaya Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Saefuddin, L. K. (2017). *Balanced Scorecard : Strategi, Implementasi, dan Studi Kasus*. Bogor: IPB Press.
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Tangerang: Raih Asa Sukses.
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Tangerang Selatan: Raih Asa Sukses.
- DF, F. N. (2017). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Endrayanto, H. Y. (2019). *Teknik Penilaian Kinerja : Untuk Menilai Keterampilan Siswa*. Palembang: PT Kanisius.
- Fatimah, F. N. (2016). *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Fatimah, F. N. (2021). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Gordo, N. M. (2020). *Balanced Scorecard, Solusi Mengukur Kinerja LPD di Kabupaten Buleleng*. Denpasar: Nilacakra.
- Hery, S. M. (2017). *Balanced Scorecard For Business*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Iqbal, S. -R.-A. (2011). *Balanced Scorecard : Pedoman Praktis pada Industri Manufaktur*. Malang: UB Press.
- Koesomowidjojo, S. R. (2017). *Balanced Scorecard : Model Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Empat Perspektif*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mattalata, R. &. (2017). *Evaluasi Kinerja (Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan)*. Ternate: Celebes Media Perkasa.
- Mohamad, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Pelayanan Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mubarrok, U. S. (2018). *Penerapan SWOT Balanced Scorecard Pada Perencanaan Strategi Bisnis*. Surabaya: Jakad Publishing.

- Prasetyo, A. (2018). *UKM, Kelayakan Usaha dan Pengukuran Kinerja*. Jakarta: Indocamp.
- Rangkuti, F. (2013). *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence : Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudiro, A. (2019). *Penilaian Kinerja (Performance Appraisal)*. Malang: UB Press.
- Suwardi Luis, B. M. (2013). *Step by Step in Cascading Balanced Scorecard to Functional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.