

# ANALISA PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Oleh:

Muchammad Ikbal Pratama,

Wiwik Sulistiyowati

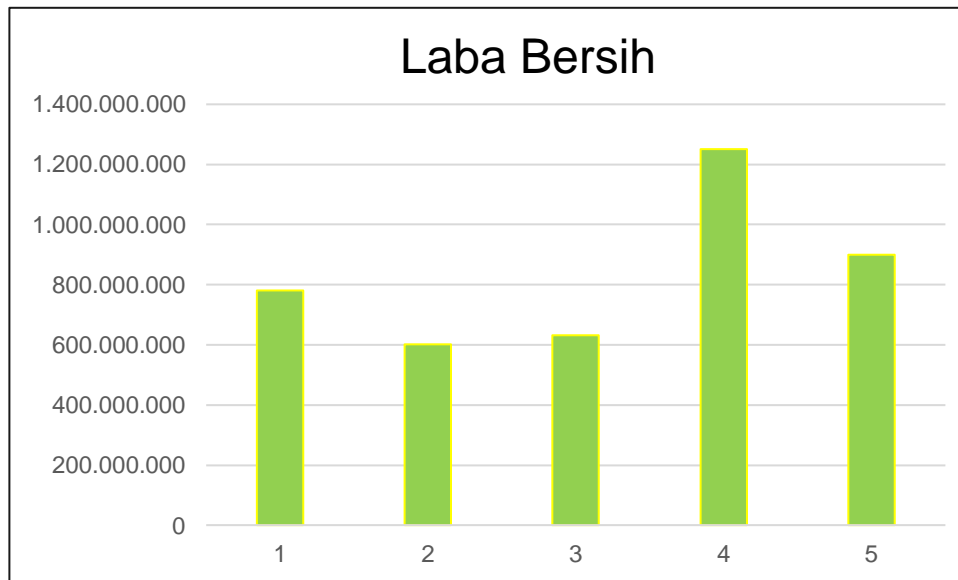
Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2023

# Pendahuluan

Penelitian ini dilakukan pada CV. Cntral Karya Jaya yang merupakan perusahaan bergerak dibidang penjualan produk beras, beberapa permasalahan yang ada pada perusahaan saat ini turunnya laba total sebesar 40% yakni Rp.678.802.000.

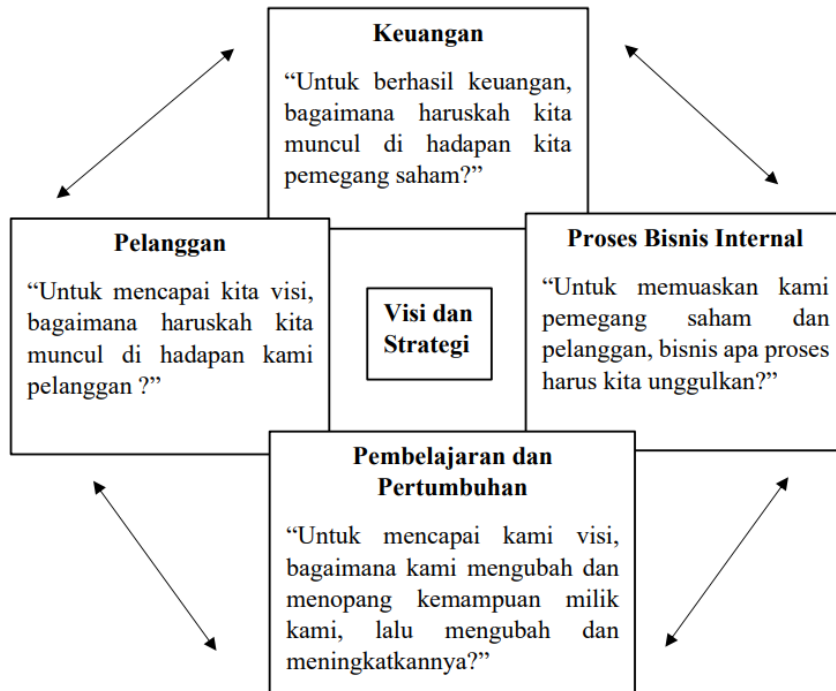


# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana cara mengukur kinerja perusahaan di CV. *Central Karya Jaya* Indonesia dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dan *Important Performance Analysis*

- 1. Penelitian ini didasarkan pada permasalahan mengenai penurunan laba yang terjadi dalam 5 tahun terakhir.**
- 2. Sering terjadinya kritikan dan keluhan terkait kinerja dalam perusahaan.**

# Metode



Gambar 2.1 Empat Perspektif *Balanced Scorecard*

(Sumber: Robert S. Kaplan dan David P. Norton, 1996)

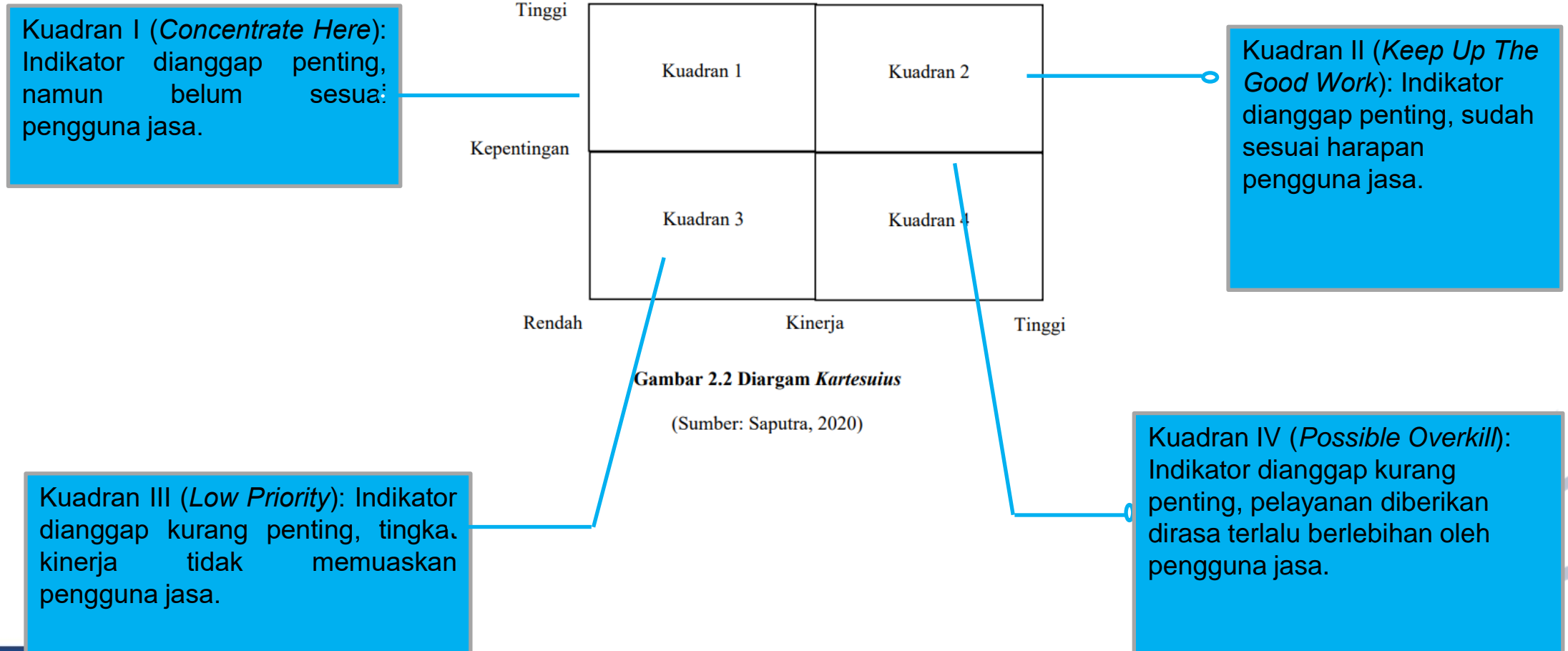
$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Modal Sendiri}} \times 100\%$$

$$\text{Jumlah transaksi} = \frac{\text{Total transaksi Periode sekarang}}{\text{Total transaksi Periode Lalu}} \times 100\%$$

$$\text{Pelatihan Karyawan} = \frac{\text{Total Karyawan training}}{\text{Total seluruh karyawan}} \times 100\%$$

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Total pelanggan periode sekarang}}{\text{Total pelanggan periode sebelumnya}} \times 100\%$$

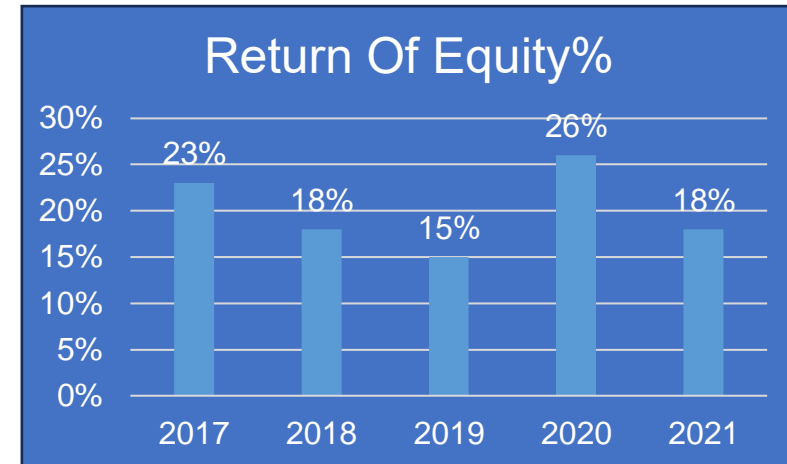
# Metode



# Hasil

Menggunakan Perhitungan  $ROE = \frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Modal Sendiri}} \times 100\%$

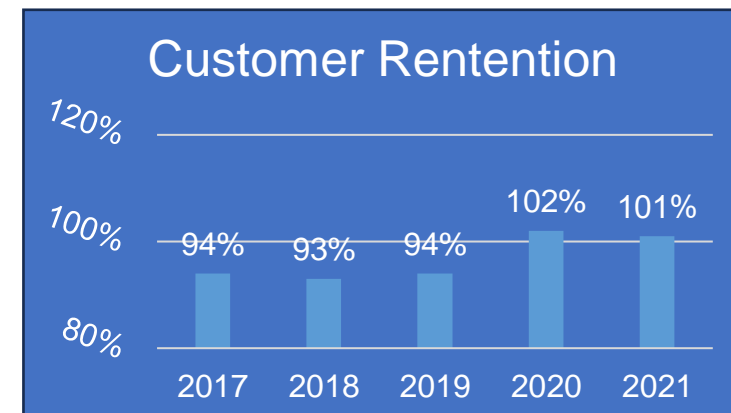
Tahun	ROE (%)
2017	23
2018	18
2019	15
2020	26
2021	18



# Hasil

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Total pelanggan periode sekarang}}{\text{Total pelanggan periode sebelumnya}} \times 100\%$$

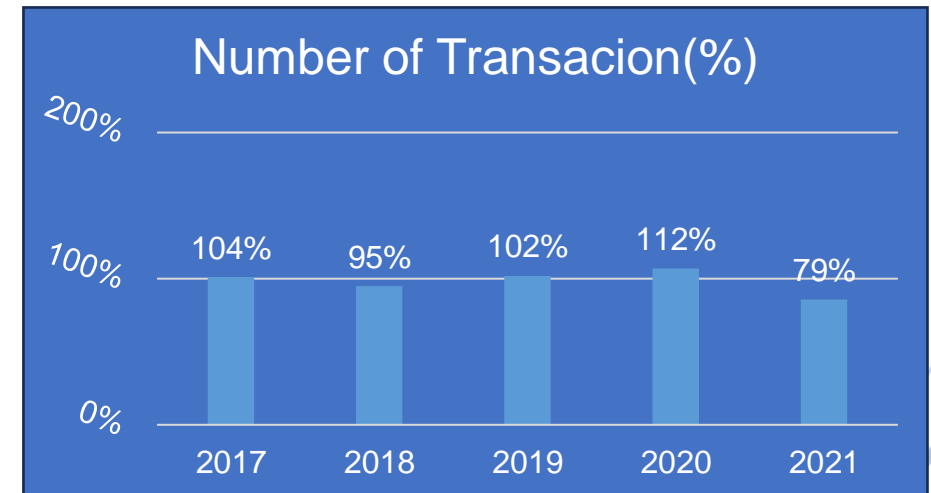
Tahun	Jumlah Distributor Sekarang	Jumlah distributor Tahun lalu
2017	105	111
2018	98	105
2019	93	98
2020	95	93
2021	96	95



# Hasil

$$\text{Jumlah transaksi} = \frac{\text{Total transaksi Periode sekarang}}{\text{Total transaksi Periode Lalu}} \times 100\%$$

Dalam Jutaan Rupiah (Rp/Tahun)		
Tahun	Transaksi Periode Sekarang (Rp)	Transaksi Periode Lalu (Rp)
2017	5.090.224	4.890.699
2018	4.820.557	5.090.224
2019	4.930.809	4.820.557
2020	5.503.421	4.930.809
2021	4.339.520	5.503.421

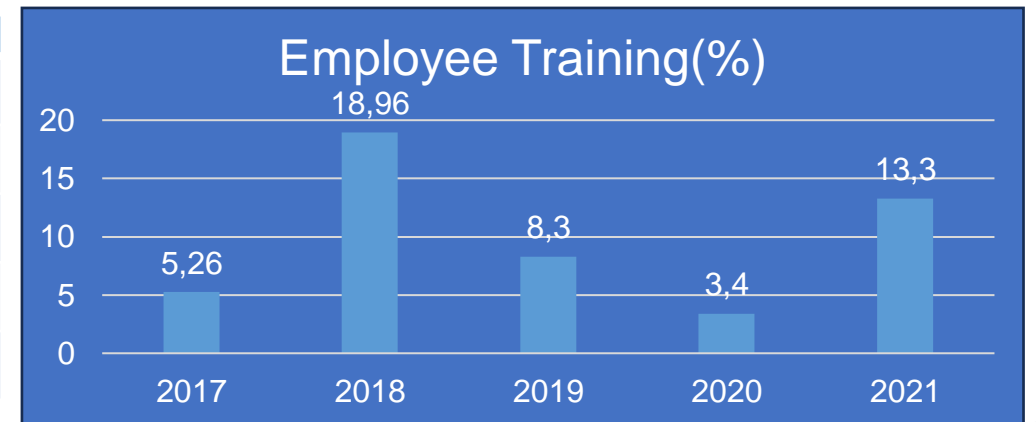




# Hasil

$$\text{Pelatihan Karyawan} = \frac{\text{Total Karyawan training}}{\text{Total seluruh karyawan}} \times 100\%$$

Tahun	Karyawan Training	Jumlah Karyawan
2017	3	57
2018	11	58
2019	5	60
2020	2	58
2021	8	60



# Hasil

Kinerja			
No	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,503	0,235	Valid
2	0,682	0,235	Valid
3	0,641	0,235	Valid
4	0,557	0,235	Valid
5	0,542	0,235	Valid
6	0,750	0,235	Valid
7	<b>0,613</b>	<b>0,235</b>	<b>Valid</b>
8	0,603	0,235	Valid
9	0,681	0,235	Valid
10	0,716	0,235	Valid
11	0,551	0,235	Valid
12	0,487	0,235	Valid
13	0,395	0,235	Valid
14	0,664	0,235	Valid
15	0,285	0,235	Valid
16	0,382	0,235	Valid
17	0,511	0,235	Valid
18	0,476	0,235	Valid
19	0,316	0,235	Valid
20	0,447	0,235	Valid

Harapan			
Atribut	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,669	0,235	Valid
2	0,706	0,235	Valid
3	0,701	0,235	Valid
4	0,762	0,235	Valid
5	0,561	0,235	Valid
6	0,661	0,235	Valid
7	0,657	0,235	Valid
8	0,751	0,235	Valid
9	0,691	0,235	Valid
10	0,784	0,235	Valid
11	0,555	0,235	Valid
12	0,705	0,235	Valid
13	0,628	0,235	Valid
14	0,604	0,235	Valid
15	0,586	0,235	Valid
16	0,533	0,235	Valid
17	0,531	0,235	Valid
18	0,603	0,235	Valid
19	0,428	0,235	Valid
20	0,396	0,235	Valid

# Hasil

## Uji Reliabilitas Kinerja Perusahaan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,863	20

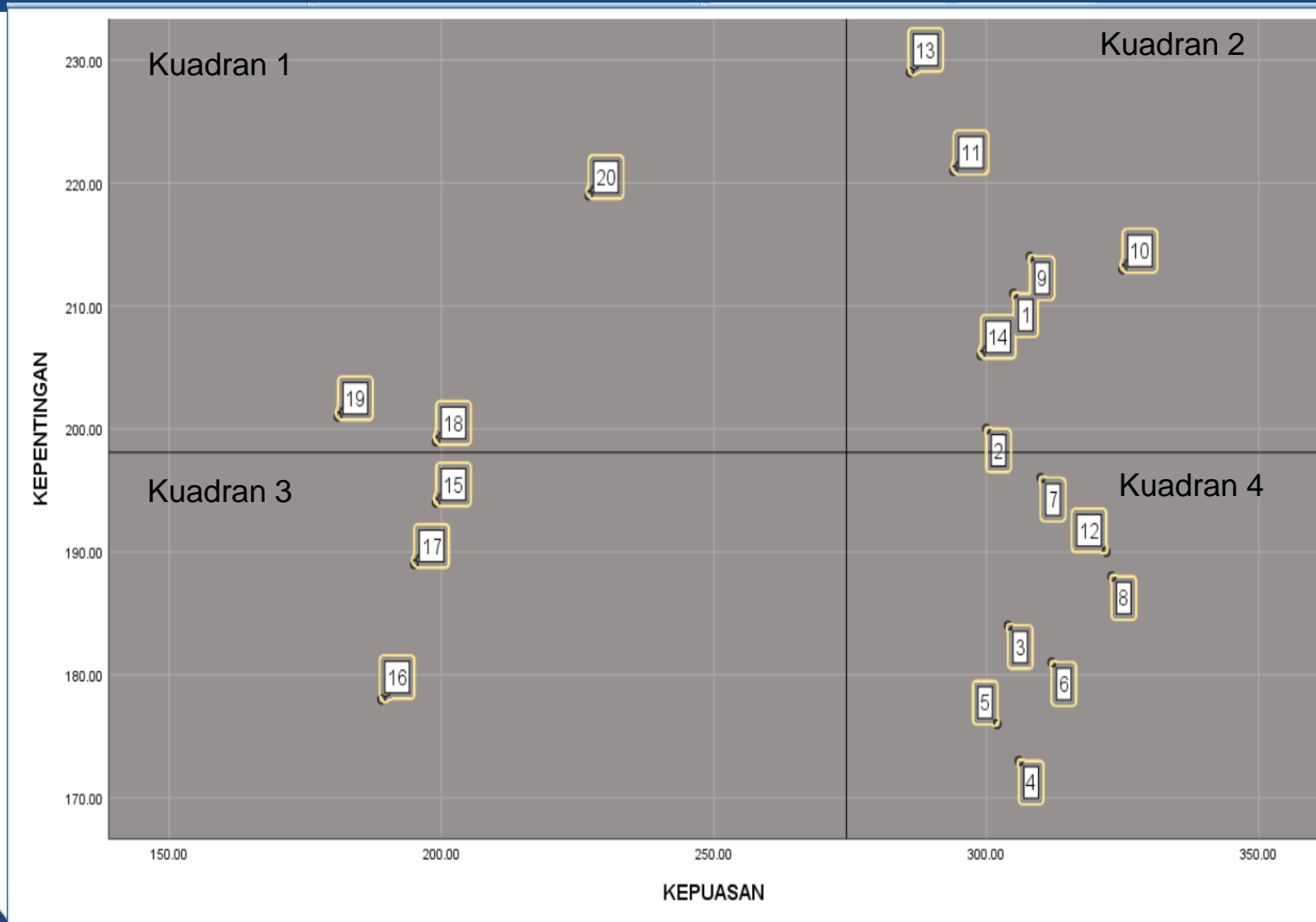
## Uji Reliabilitas Harapan Perusahaan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,908	20

# Hasil

No	Ki	Hi	Tki
1	211	305	69,18
2	200	300	66,67
3	184	304	60,53
4	173	306	56,54
5	176	302	58,28
6	181	312	58,01
7	196	310	63,23
8	188	323	58,20
9	214	308	69,48
10	213	325	65,54
11	221	294	75,17
12	190	322	59,01
13	229	286	80,07
14	206	299	68,90
15	194	199	97,49
16	178	189	94,18
17	189	195	96,92
18	199	199	100,00
19	201	181	111,05
20	219	227	96,48
Rata - Rata			75,25

# Hasil



# Pembahasan

Metode *importance performance analysis* mendapatkan hasil kesimpulan nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang nilai 53-92 yaitu 75,25%. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen ditunjukkan oleh beberapa atribut yang masuk ke dalam kuadran I pada diagram kartesius, yaitu: atasan pimpinan perusahaan selalu ramah terhadap karyawan, kepekaan karyawan untuk mengetahui minat pelanggan, karyawan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dalam hal pelayanan. Atribut – atribut yang terletak pada kuadran I didapat dari hasil kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimana dapat disimpulkan juga adanya kesesuaian permasalahan ketika melakukan wawancara pada pihak perusahaan kemudian melakukan observasi dan terakhir dengan menggunakan analisis dengan metode IPA yang menunjukkan adanya atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan: (1) Meningkatkan adanya sikap ramah tamah kepada karyawan agar bisa meningkatkan kesejahteraan dan hubungan harmonis diperusahaan. (2) Diharapkan untuk selalu mengerti tentang kebutuhan pelanggan. (3) Diperlunya peningkatan karyawan untuk selalu bersimpati kepada pelanggan dalam pelayanan

# Temuan Penting Penelitian

Perspektif Keuangan Berdasarkan analisis *balanced scorecard* perspektif keuangan pada CV. Central Karya Jaya dianggap baik ditinjau dari standar BI ROE yang baik adalah lebih dari 12%, sementara mampu menghasilkan ROE diatas 12%. Perspektif Pelanggan Pada analisis *balanced scorecard* perspektif pelanggan pada hasil penelitian disimpulkan mampu memuaskan dan mempertahankan pelanggan. Perspektif Proses Bisnis Internal Berdasarkan analisis *balanced scorecard* perspektif proses bisnis internal pada terjadi fluktuasi dan ada peningkatan untuk tahun selanjutnya. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Berdasarkan analisis *balanced scorecard* perspektif pertumbuhan dan pembelajaran hasil penelitian menunjukkan setiap tahunnya mengalami fluktuasi. Sementara dalam

# Manfaat Penelitian

A. Melakukan analisa dan identifikasi mengenai laporan keuangan dalam beberapa tahun terakhir, dapat menggali pemahaman kebutuhan pelanggan, memantau kesejahteraan karyawan pada perusahaan.

B. Memberikan rekomendasi perbaikan serta meningkatkan kinerja pelayanan jasa perusahaan agar bisa beritensif dan lebih baik.



# Referensi

- [1] Wahji, T. R. M., Herman Karamoy, Peter, M. K. “*Analisis Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Dengan Menggunakan Pendekatan Value For Money Pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Gorontalo*”. Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum). Vol. 6, No. 1, pp 335 – 344, 2022.
- [2] Adawiyah, A. R., and Lisiantara, G. A. “*Pengaruh Pandemi COVID-19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan*”. JURNAL ILMIAH KOMPUTERISASI AKUNTANSI. Vol. 15, No. 2, pp. 465 – 474, 2022.
- [3] Essau, N. C., Jenny Morasa, Peter, M. K. “*Analysis Of Company’s Performance Measurement Based On The Balanced Scorecard Method On Pt. Astra International, Tbk–Daihatsu Sales Operation Branch Malalayang*”. Jurnal EMBA. Vol. 9, No. 2, pp. 1118 – 1128, 2021.
- [4] Ariani M., Imam Arrywibobo, SU., Ria Rafiqah Rahim. “*Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19: Study Pada Pt. Mulia Jaya Mandiri Balikpapan*”. Jurnal GeoEkonomi. Vol. 12, No. 2, pp. 233 – 243, 2021.
- [5] Ladista, R. D. “*Balanced Scorecard: Sebuah Bibliografi Dari Berbagai Perspektif*”. JURNAL AKUNTANSI. VOL. 9 NO. 2, pp 33 – 45, 2021.
- [6] Kaplan, R. S., and David, P. N. “*Translating Strategy Into Action The Balanced Scorecard*”. *The President and Fellows of Harvard College*, pp. 250 – 272, 1996.
- [7] Putra, D. I., and Ignasius, N.” *Balance Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Perusahaan (Studi Pada PT Sucofindo Timika)*”. Jurnal Finansial and Tax. Vol. 2, No. 2, pp. 89 – 108. 2022.
- [8] Rizky, C. G., dan Suyanto, A. M. A. “*Analisis Faktor – Faktor Yang Membentuk Loyalitas Pelanggan Indihome Dengan Layanan Triple Play Di Kota Jakarta*”. Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online). Vol. 4. No. 2, pp. 206 – 214, 2020.
- [9] Saputra Bagus, and Dian Savitri. “*Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna*”. Jurnal Ilmiah Matematika: MATHunesa. Vol. 8, No. 3, pp. 239 – 253, 2020.
- [10] Suasapha, A. H. “*Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik*”. Jurnal Kepariwisata. Vol. 19, No. 1, pp. 26 – 37, 2020.

# Referensi

- [11] Tarigan, W. J., and Mahaitin, H. S. “*Analisis Pengukuran Kinerja Untuk Mengevaluasi Perencanaan Strategis Dengan Menggunakan Balance Scorecard*”. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*. Vol. 6, No. 2, pp 1194 – 1207, 2022.
- [12] Teni, and Agus Yudianto. “*Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas Vii Smp Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu*”. *Jurnal Pendidikan Indonesia*. Vol. 2, No. 1, Hal. 105 – 117, 2021.
- [13] Ananta Wahyu Mei. “*Analisis Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard*.” Skripsi, Akuntansi. STIE AAS Surakarta. Surakarta, 2019.
- [14] Dewi Siti Khadijah, Yolanda Rizkyta Sari, Qurrotul Aini. “*Analisis Kinerja Rantai Pasok Menggunakan Metode Balanced Scorecard pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart)*.” *Jurnal Sistem Informasi*, Volume 9, Nomor 2, Mei 2020 : 235–245.
- [15] Utami, Wikan Budi, Iin Emy Prastiwi, and Suhesti Ningsih. *The Balanced Scorecard for Assessing Company Performance*. *Internasional Jurnal*, Vol-4, Issue-3. Surakarta, 2020.
- [16] Idria Maita, S.Kom., M.Sc. Liffia Julian Fahrani. “*Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard*.” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 6, No. 2, Agustus 2020, Hal. 149-154 e-ISSN 2502-8995 pISSN 2460-8181, 2020.

