

PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS WITH BALANCE SCORECARD

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN BALANCE SCORECARD

Mega Rahmi, Alyah Nur Rahim, Bima Rahmad Dani, Gustia Hafidzha, Yosep Eka Putra

Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar

*megarahmi@uinmybatusangkar.ac.id, alyahnurrahim@gmail.com, bimarahmaddani2606@gmail.com, gustiahafidzha.id@gmail.com, yosepekaputra@akbpstie.ac.id

*Corresponding Author

ABSTRACT

Some entrepreneurs lack adequate foundational knowledge of management, causing them to frequently encounter difficulties in managing or implementing effective and efficient management practices, especially in measuring a business's performance. This journal contains the results of an analysis on the NIDANG Fried Peanuts Business using one of the performance applications known as the Balanced Scorecard, because this business previously used traditional measurements commonly known to the public and only emphasized performance measurement in the financial aspect. It should be noted that the performance of the business can be said to need to improve the assessment of performance not only from one financial aspect but from the perspectives of finance, customers, internal business processes, learning, and growth.

Keywords: *balance scorecard, performance measurement*

ABSTRAK

Beberapa pelaku usaha kurang memiliki dasar pengetahuan manajemen yang memadai sehingga pelaku tersebut sering mengalami kesulitan dalam mengelola atau menjalankan penerapan manajemen yang efektif dan efisien, terutama pada pengukuran kinerja sebuah usaha. Dalam jurnal ini berisi hasil dari analisis pada Usaha Kacang Goreng NIDANG pada salah satu penerapan kinerja yang dikenal *Balance Scorecard*, dikarenakan usaha ini sebelumnya menggunakan pengukuran tradisional yang sering dikenal masyarakat dan hanya memberatkan pengukuran kinerja dalam aspek keuangan saja. Perlu diketahui kinerja dari usaha dapat dikatakan perlu meningkatkan penilaian tentang kinerja bukan hanya dari satu aspek keuangan saja namun dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

Kata kunci: *balance scorecard, pengukuran kinerja*

1. PENDAHULUAN

Di Wilayah Sumatera Barat terdapat banyak usaha masyarakat, salah satunya seperti usaha kacang goreng NIDANG, Usaha tersebut adalah suatu bentuk usaha atau industri masyarakat yang memproduksi jajanan tradisional, usaha kacang goreng NIDANG berlokasi di kecamatan Pariangan, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Usaha menjadi salah satu bentuk bisnis yang dijalankan oleh individu atau kelompok kecil, pada perekonomian juga membantu dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan menciptakan lapangan kerja. Lingkup usaha atau bisnis pada saat sekarang sudah sangat ketat membuat usaha perlu menerapkan penentuan kinerja agar dapat mengambil tindakan peningkatan di masa yang akan datang. Kegiatan yang menentukan keputusan manajemen tersebut yaitu menganalisis kinerja usaha dan mengukur menggunakan *Balance Scorecard*.

Secara istilah umum kinerja menurut Mulyadi (2007) adalah menunjukkan tindakan atau aktivitas sebagian maupun seluruhnya dari suatu usaha maupun organisasi dalam suatu periode. Pengukuran kinerja dilakukan agar pihak usaha bisa mengevaluasi hasil kegiatan produksi suatu usaha yang telah dilaksanakan dalam sistem pengendalian manajemen suatu usaha (Ayuni, 2020). Dari hasil pengukuran dapat ditemukan informasi pelaksanaan kegiatan usaha usaha dan mendapatkan penyesuaian atau rencana dari pengendalian kinerja tersebut.

Tujuan yang diperoleh setelah menemukan hasil dari pengukuran *Balance Scorecard* yaitu, Mengelola aspek keuangan dalam proses produksi usaha, penilaian dari pelanggan/ konsumen tentang produk usaha tersebut, bagaimana kinerja perspektif bisnis internal dari indikator telah tercapai hingga optimal dan mengetahui perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang mencapai indikatornya.

2. METODE

Dalam penulisan jurnal ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menganalisis melalui kegiatan wawancara langsung dengan usaha kacang goreng NIDANG, serta menggunakan metode kepustakaan yang melibatkan pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis, seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah. Penulis mengidentifikasi, menelaah, dan mensintesis informasi yang relevan untuk mendukung tulisan ini, tujuan dari penulisan metode ini adalah memberi hasil analisis dari pengukuran kinerja pada usaha dengan metode *Balance Scorecard*, untuk menemukan pengetahuan dan menyokong argumen serta dukungan bagi pertanyaan atau temuan dalam penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut teori Kaplan dan Norton (Kaplan R. S., 1996) *Balance Scorecard* adalah alat untuk mengukur kinerja yang menggunakan empat perspektif, sementara Anthony, Banker, Kaplan, dan Young mengungkapkan *balance scorecard* sebagai cara pengukuran dan sistem manajemen yang dilihat dari kinerja usaha dari beberapa perspektif keuangan, proses bisnis internal pelanggan dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan demikian *balanced scorecard* adalah alat ukur kinerja perusahaan baik secara aspek keuangan maupun non keuangan. Dari *balance scorecard* bisa memberikan pola kerangka berfikir dalam menjelaskan secara rinci dari strategi usaha di segi operasional, sebagai contohnya usaha dapat menggunakan pengukuran ini untuk menghasilkan proses manajemen, antara lain:

1. Menjelaskan tujuan dan strategi
2. Mengkomunikasikan dan menghubungkan tujuan dan ukuran dari strategi
3. Merencanakan serta menetapkan sasaran tujuan
4. Meningkatkan pembelajaran dan umpan balik dari strategi

Menurut (Rahmi, revinda, 2020) perusahaan dapat memperhatikan dari sisi non finansial di perusahaan seperti kepuasan pelanggan terhadap produk yang dijual, kinerja dari karyawan dan lain sebagainya, karena pada bagian tersebut adalah hal penting untuk meningkatkan aset perusahaan seperti karyawan. Dengan *balance scorecard* tujuan usaha dapat dinyatakan bisa menciptakan nilai dari perspektif pelanggan dan bagaimana usaha meningkatkan pola internalnya dengan manusia dan sistem lainnya. Adapun beberapa dampak dari berbagai perspektif *balance scorecard* yang bisa diperhatikan yaitu sulitnya tercapai tujuan dalam keadaan keuangan usaha yang bermasalah hal tersebut ialah dampak dari penurunan perspektif keuangan. Dampak dari penurunan perspektif pelanggan adalah usaha bisa kehilangan kesempatan keuntungan dari pelanggan lama maupun baru. Jika penurunan perspektif bisnis internal terjadi dampak yang timbul berupa beralihnya pelanggan ke usaha lain. Dampak dari penurunan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah semakin rendahnya produktivitas kerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya yang bisa menyebabkan turunnya kinerja perusahaan. *Balance scorecard* memiliki keunggulan sistem strategi yang lebih dari pada manajemen tradisional (Mulyadi, 2001). Sedangkan pada saat ini manajemen tradisional sudah tidak terlalu strategis dikarenakan tidak koheren satu dengan yang lainnya. Hasil analisis penerapan *balance scorecard* pada usaha dapat dijelaskan dengan beberapa perspektifnya yakni.

3.1. Perspektif Keuangan

Di beberapa indikator seperti pertumbuhan sudah dikatakan “baik” karena dilihat dari keuangan usaha telah menampilkan tingkat pertumbuhan dari pendapatan usaha yang melebihi target pangsa pasar seperti yang ditampilkan berikut,

Tabel 1
Pendapatan, Pengeluaran, dan Laba/Rugi
Periode Januari - Juni

No	Bulan	Pendapatan	Pengeluaran	Laba/Rugi
1	Januari	Rp 7.900.000	Rp 1.800.000	Rp 6.100.000
2	Februari	Rp 6.450.000	Rp 2.537.000	Rp 3.913.000
3	Maret	Rp 5.870.000	Rp 1.241.000	Rp 4.629.000
4	April	Rp 8.000.000	Rp 3.115.000	Rp 3.885.000
5	Mei	Rp 7.680.000	Rp 2.497.000	Rp 2.503.000
6	Juni	Rp 9.450.000	Rp 1.610.000	Rp 7.840.000
	Total	Rp 45.350.000	Rp 12.800.000	Rp 28.870.000

maka dari itu tingkat dari pertumbuhan dan laba usaha usaha telah dinyatakan baik sehingga perlu dipertahankan. Pada indikator profitabilitas usaha usaha ini tidak melakukan point indikator seperti berinvestasi, sehingga perhitungan tersebut tidak ditemukan begitu juga dengan Laba Per Saham. Hasilnya indikator lain pada perspektif keuangan di usaha telah sesuai berdasarkan perhitungannya.

3.2. Perspektif Pelanggan

Perspektif ini menggunakan penilaian dari kuesioner yang dikumpulkan dari beberapa sampel pelanggan. Dari hasil persentase usaha menerapkan indikator selayaknya kegiatan pada umumnya seperti ketepatan waktu pengiriman dan pelayanan, didapati dari segi indikator tersebut seperti respon penjual 60% pelanggan merasa puas; penerapan metode pembayaran secara langsung atau tidak langsung didapati data sebesar 60% cukup puas; dan tempat pelayanan terhadap pelanggan puas sebanyak 50%; disimpulkan dari total persentase tersebut 17% merasa puas . Dari hasil tersebut indikator terbilang dibawah batas minimum kepuasan pelanggan. Pelanggan menyebutkan “kepuasan” ketika indikator tersebut terjalankan dengan baik dan pesanan diterima sesuai dengan harapan. usaha juga mempertahankan kualitas produk sampai kepada konsumen agar selalu mendapat respon baik dan dapat meningkatkan perspektif tersebut terhadap usaha, hasil dari persentase yang didapat sebanyak 25%. Pada saat ini usaha masih meningkatkan perkembangan pelanggan baru pada lingkup pasar yang mengakibatkan kurangnya indikator tersebut dan belum mencapai presentasi yang baik dengan menawarkan produk serta membangun kerja sama dengan kontributor diluar target pasar. Hasil tersebut ditetapkan perspektif kepuasan pelanggan 42% dan 58% pelanggan kurang puas, maka nilai hasil masih dibawah penilaian yang baik sehingga usaha kacang goreng NIDANG masih tetap perlu meningkatkan perspektif pelanggan di masa mendatang.

3.3. Perspektif Bisnis Internal

Menurut (Yanto, 2024) perspektif ini adalah proses untuk menyeimbangkan penggunaan aset usaha dalam memproduksi suatu produk atau menemukan proses kinerja baru yang lebih efektif dan efisien. Terdapat beberapa indikator yang usaha telah dinyatakan optimal seperti Efisiensi produk, siklus dari proses produksi disesuaikan dengan perhitungan

pemesanan produk yang masuk, sehingga dari segi biaya produksi akan langsung ditetapkan saat itu juga sesuai volume satu kali produksi, dan hal tersebut pula terhubung dengan produktivitas usaha. Selanjutnya yaitu kemampuan proses yang dimana usaha akan selalu memproduksi pesanan setiap harinya agar memenuhi persediaan yang akan diberikan kepada konsumen dan hal tersebut optimal selagi usaha mampu untuk melakukan produksi barang tersebut. Lingkungan kerja pada usaha didapati melakukan penerapan kinerja karyawan sesuai dengan volume produksi dalam seharinya, tidak ada perhitungan dalam jangka waktu yang lama, serta penempatan kerja karyawan yang telah ditentukan sebelum proses produksi di usaha.

Perspektif ini juga memiliki indikator yang kurang optimal yaitu inovasi, sebagaimana dijelaskan pada perspektif pelanggan, usaha hanya terfokus pada satu jenis produk dan pola pesanan atau pengiriman produk masih dengan pelanggan lama, tidak ada perkembangan pengiriman produk usaha kacang goreng NIDANG dengan pelanggan baru, sehingga ada kekurangan di inovasi, alasan lain juga beberapa pelanggan lebih memilih memesan barang yang sama setiap periode pemesanan. Dari segi teknologi usaha beberapa masih menggunakan teknologi lama tetapi juga tidak dipungkiri usaha juga memanfaatkan teknologi yang baik untuk inovasi kedepannya.

3.4. Perspektif pembelajaran dan Pertumbuhan

Indikator di perspektif ini adalah kemampuan usaha dalam beradaptasi pada perkembangan, belajar dan tumbuh dalam waktu jangka panjang. Dari segi tersebut maka mengukur tentang pengembangan kinerja karyawan, pembagian gaji karyawan, tempat karyawan bekerja dan pembagian kinerja setiap karyawan, hal tersebut sudah dinyatakan baik karena produktivitas karyawan optimal, dan juga usaha bisa dikatakan bisa membuka lapangan kerja bagi karyawan yang lain setiap usaha melakukan produksi. Usaha Kacang Goreng NIDANG mempunyai 3 orang karyawan yang dapat dijadikan sampel penilaian perspektif ini, hasil persentase indikator tersebut diketahui karyawan mengandalkan pengalaman bekerja tanpa pelatihan atau pemahaman khusus untuk bekerja. Maka dengan hasil data tersebut indikator sudah dinyatakan cukup optimal, keputusan usaha dapat mempertahankan penilaian tersebut atau lebih baiknya lagi terdapat peningkatan dari perspektif ini. Penelitian dilakukan dengan kuesioner kepada setiap pelanggan, hasilnya 66,7% karyawan merasa puas atas kenyamanan bekerja sedangkan hasil 33,3% tidak puas dikarenakan pembagian waktu pada kinerja karyawan dari pemilik usaha selalu berubah-ubah pada kegiatan produksinya.

4. KESIMPULAN

Pada indikator profitabilitas usaha usaha ini tidak melakukan point indikator seperti berinvestasi, sehingga perhitungan tersebut tidak ditemukan begitu juga dengan Laba Per Saham. Hasilnya indikator lain pada perspektif keuangan di usaha telah sesuai berdasarkan perhitungannya. usaha juga mempertahankan kualitas produk sampai kepada konsumen agar selalu mendapat respon baik dan dapat meningkatkan perspektif tersebut terhadap usaha, Pada saat ini usaha masih meningkatkan perkembangan pelanggan baru pada lingkup pasar yang mengakibatkan kurangnya indikator tersebut dan belum mencapai presentasi yang baik dengan menawarkan produk serta membangun kerja sama dengan kontributor diluar target pasar. Menurut (Yanto, 2024) Perspektif ini adalah proses untuk menyeimbangkan penggunaan aset usaha dalam memproduksi suatu produk atau menemukan proses kinerja baru yang lebih efektif dan efisien. Dari segi tersebut maka mengukur tentang pengembangan kinerja karyawan, pembagian gaji karyawan, tempat karyawan bekerja dan pembagian kinerja setiap karyawan, hal tersebut sudah dinyatakan baik karena produktivitas karyawan optimal, dan juga usaha bisa dikatakan bisa membuka lapangan kerja bagi karyawan yang lain setiap usaha melakukan produksi. Dari segi teknologi usaha beberapa masih menggunakan teknologi lama

tetapi juga tidak dipungkiri usaha juga memanfaatkan teknologi yang baik untuk inovasi kedepannya.

5. Daftar Pustaka

- Abdul. (2022). Akuntansi manajemen: teori dan praktek. Merdeka kreasi group.
- Ayuni. (2020). Balance scorecard, solusi mengukur kinerja LPD d Kabupaten Buleleng. nilacakra.
- Kaplan, R. S. (1996). Balancescorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi. Jakarta: Erlangga.
- Khoirul. (n.d.). Penerapan dan kegagalan Balance Scorecard. GUEPEDIA.
- Kiswara, H. &. (2010). Analisis Balancescorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan. Jurnal Ekonomi, vol 1 No. 24(1). 1-27.
- koesomowidjojo, S. R. (2018). Balance Scorecard: Metode pengukuran kinerja organisasi dengan empat perseptif. Penebae Swadaya.
- Lesmana. (2021). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Pendekatan Penilaian Kinerja Pada Koperasi Kartika Sultan Ageng Tirtayasa Serang. Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah. Vol 4, No.1.
- Luis, S. (n.d.). Balanced Scorecard to funtional score. Gramedia pustaka utama.
- Mulyadi. (2001). Balance scorecard. Jogjakarta: Salemba.
- Rahmi. (2021). Akuntansi Manajemen. CV. Azka Pustaka.
- Rahmi, revinda. (2020). Analisis Kinerja PT. Amanah Insanillahia Batusangkar Dengan Metode Balancescorecard. 224.
- Rangkuti, F. (2011). SWOT-Balancescorecard. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rukiah. (2024). Mengukur kinerja menggunakan Balance Scorecard. Bypass.
- Rusdiyanto. (2010). analisis kinerja dengan pendekatan balance scorecard pada PDAM Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Samryn. (2015). Akuntansi Manajemen Edisi Revisi: Informasi Biaya untuk Mengendalikan Aktivitas Operasi dan Investas. Prenada media.
- Syariati. (2009). Balance Scorecard, pedoman praktis pada industri manufaktur. UB Press.
- TOMOHISA. (2014). it starteg management through balanced scorecard. TOM PUBLISHING.
- Yanto, H. (2024). Buku ajar akuntansi manajemen. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

