

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA PT. NENGGAPRATAMA INTERNUSANTARA*ANALYSIS OF COMPANY PERFORMANCE USING THE *BALANCED SCORECARD* METHOD AT PT. NENGGAPRATAMA INTERNUSANTARA*

Oleh:

Feyla Natalia Kesek¹**Harianto Sabijono²****Victorina Z. Tirajoh³**^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi Manado

e-mail:

[1feylankesek@gmail.com](mailto:feylankesek@gmail.com)[2h_sabijono@unsrat.ac.id](mailto:h_sabijono@unsrat.ac.id)[3vtirajoh@unsrat.ac.id](mailto:vtirajoh@unsrat.ac.id)

Abstrak: Persaingan bisnis yang meningkat mengakibatkan persaingan antar perusahaan semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat bersaing di dunia bisnis. *Balanced Scorecard* merupakan salah satu alat strategi untuk mengukur kinerja perusahaan baik dalam sisi keuangan maupun nonkeuangan secara menyeluruh dan berimbang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT. Nenggapatama Internusantara apabila diukur dengan metode *Balanced Scorecard*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa perspektif keuangan mengalami penurunan dari tahun ke tahun, pada perspektif pelanggan perusahaan mampu memperoleh pelanggan baru dengan kepuasan pelanggan yang mampu menangani keluhan pelanggan tetapi retensi pelanggan menunjukkan perusahaan belum bisa mempertahankan pelanggannya. Perspektif proses bisnis internal sudah berjalan dengan baik dan sangat efisien serta efektif sehingga perusahaan berhasil dalam melakukan kegiatan layanan purna jual untuk internal perusahaan maupun kebutuhan pelayanan *customer*. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dilihat dari retensi karyawan, PT. Nenggapatama Internusantara bisa mempertahankan karyawannya tetapi pelatihan karyawan dinilai masih kurang sehingga mengakibatkan produktivitas karyawan belum maksimal. Kinerja PT. Nenggapatama Internusantara sangat perspektif dalam proses bisnis internal.

Kata kunci: kinerja, *balanced scorecard*, perspektif.

Abstract: Increasing business competition has resulted in increasingly tight competition between companies. Companies are required to improve their performance in order to compete in the business world. The *Balanced Scorecard* is one of the strategic tools to measure the company's performance both in financial and nonfinancial terms in a comprehensive and balanced manner. This study aims to see the performance of PT. Nenggapatama Internusantara observations are measured by the *Balanced Scorecard* method. The method of analysis used in this research is descriptive method. The type of research used is descriptive qualitative. The results obtained show that the perspective has decreased from year to year, from the customer perspective the company is able to acquire new customers with customer satisfaction who are able to resolve customer complaints even though customer retention shows the company has not been able to maintain its customers. Internal business perspective processes are very efficient and effective so that the company is successful in carrying out after-sales activities to improve customer service. From the perspective of growth and learning, seen from employee retention, PT. Nenggapatama Internusantara is able to retain its employees, and employee training is still lacking so that employee productivity is not maximized. The performance of PT. Nenggapatama Internusantara is very perspective on internal business processes.

Keywords: performance, *balanced scorecard*, perspective.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, persaingan bisnis meningkat sangat pesat. Perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat bersaing di dunia bisnis. Perusahaan sebagai pelaku bisnis tidak hanya dituntut untuk dapat tumbuh dan berkembang dari periode ke periode. Kemampuan perusahaan untuk tumbuh dan berkembang juga ditentukan dengan keunggulan bersaing yang dimiliki perusahaan.

Saat ini pengukuran kinerja perusahaan menjadi salah satu yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan dimasa mendatang. Berbagai informasi dikumpulkan agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dapat dipertanggungjawabkan. Gambaran mengenai kinerja perusahaan bisa didapatkan dari dua sumber, yakni informasi keuangan dan informasi nonkeuangan. Informasi keuangan didapatkan dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya. Sedangkan informasi nonkeuangan merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang digunakan dalam melaksanakan tujuan yang telah diterapkan.

Selama ini pengukuran kinerja yang banyak digunakan oleh perusahaan adalah pengukuran kinerja secara tradisional yang hanya menitik-beratkan pada ukuran keuangan seperti *Return On Investment (ROI)*, *Return On Equity (ROE)*, *Profit Margin*, dan beberapa metode pengukuran kinerja lainnya. Pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada aspek keuangan hanya mencerminkan keberhasilan jangka pendek tanpa memikirkan keberhasilan jangka panjang.

Mengatasi keterbatasan kinerja tradisional yang hanya menitik-beratkan pada sisi keuangan. Robert S. Kaplan dan David P. Norton mengemukakan sistem pengukuran yang baru yaitu *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* menerjemahkan visi dan strategi kedalam berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun dalam empat perspektif yaitu keuangan (*finansial*), pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Jika dalam tiga perspektif nonkeuangan (perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran) dapat dikelola dengan baik, maka kinerja perusahaan dalam jangka panjang akan terakomodasi dengan baik karena ketiga kegiatan operasional ini merupakan pemicu atau pemandu yang akan menentukan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

PT. Nenggapratama Internusantara adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang dagang dan jasa yaitu distributor kendaraan dengan merk HINO, *service*, dan penjualan *spare part* yang bekerja sama langsung dengan pihak PT. Hino Motors Sales Indonesia. PT. Nenggapratama Internusantara merupakan perusahaan yang memberikan layanan *after sales* (suku cadang dan *service*) kepada konsumen dan adanya layanan penjualan *spare part* dengan dukungan layanan purna jual. Pada PT. Nenggapratama Internusantara saat ini masih menggunakan metode pengukuran kinerja secara tradisional yang berfokus pada pengukuran kinerja keuangan untuk mengejar profit. Sehingga pengukuran kinerja nonkeuangan dari berbagai sumber daya manusia tidak diukur. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 2009 ini belum menggunakan metode *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukur kinerja dari sisi keuangan dan nonkeuangan secara keseluruhan.

PT. Nenggapratama Internusantara memerlukan metode pengukuran kinerja yang dapat mendeskripsikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan di masa yang akan datang. Metode *Balanced Scorecard* memungkinkan perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja yang tidak hanya terbatas pada perspektif keuangan tetapi juga dapat melengkapi aspek-aspek tersebut dengan memperhatikan ukuran pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

PT. Nenggapratama Internusantara sebaiknya dapat menerapkan metode *Balanced Scorecard* untuk mengukur efisiensi dan efektivitas strategi sehingga membantu perusahaan agar mengetahui sasaran-sasaran yang sulit diukur. PT. Nenggapratama Internusantara membutuhkan sebuah data akurat seputar keuangan dan nonkeuangan yang lengkap baik untuk mengukur kinerja dari sisi keuangan dengan cara perhitungan rasio profitabilitas ROI, ROE dan *Profit Margin*. Sedangkan untuk mengukur kinerja dari sisi nonkeuangan dengan cara mengukur segala aspek sumber daya manusia apakah perusahaan mampu mempertahankan pelanggannya, seberapa baik perusahaan dalam menjalankan proses bisnis internal, dan apakah perusahaan dapat melakukan perubahan agar dapat berkembang dan menciptakan masa depan. Secara keseluruhan, konsep *Balanced Scorecard* sangat diterapkan untuk mencapai tujuan, visi, dan misi perusahaan ke depan. *Balanced Scorecard* dapat memperluas perspektif yang dicakup dalam perencanaan strategik. Perluasan empat perspektif tersebut menghasilkan manfaat yaitu menjanjikan kinerja keuangan yang berlipat ganda dan jangka panjang serta memungkinkan perusahaan untuk memasuki lingkungan yang kompleks. *Balanced Scorecard* mewajibkan personel untuk membangun hubungan sebab akibat antara keluaran yang dihasilkan sistem perencanaan strategik. *Balanced Scorecard* dapat mengukur sasaran strategik yang sulit untuk diukur dan keseimbangan sasaran strategik

yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik sangat penting untuk menghasilkan kinerja keuangan yang berlipat ganda dan jangka panjang.

Dengan adanya metode *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja perusahaan dapat membantu manajemen untuk menyediakan informasi akuntansi dan mengambil keputusan ekonomi dalam mengetahui perkembangan kinerja perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas dengan judul “Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada PT. Nenggapratama Internusantara”.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kinerja PT. Nenggapratama Internusantara apabila diukur dengan metode *Balanced Scorecard*.

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi

Akuntansi adalah suatu seni untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, mengklarifikasikan, mencatat transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan, sehingga dapat menghasilkan informasi yaitu laporan keuangan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (Sumarsan 2017:1). Akuntansi secara umum sebagai sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan (Rahman 2013:2).

Akuntansi Manajemen

Hansen dan Mowen (2013:7) menyatakan bahwa akuntansi manajemen adalah proses mengidentifikasi, mengumpulkan, mengukur, mengklasifikasi dan melaporkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna internal dalam merencanakan, mengendalikan dan mengambil keputusan. Menurut Hery (2013:260) akuntansi manajemen yaitu mengukur, menganalisis, dan melaporkan informasi keuangan serta nonkeuangan yang membantu manajer untuk membuat keputusan yang bermanfaat demi tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja

Mangkunegara (2017) mendefinisikan istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Moeheriono (2012) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggungjawab dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral ataupun etika.

Balanced Scorecard

Sujarweni (2016:134) menerangkan bahwa *Balanced Scorecard* dikembangkan oleh Drs. Robert Kaplan (*Harvard Business School*) dan David Norton pada awal tahun 1990. *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata yaitu *Balanced* (berimbang) diartikan juga sebagai keseimbangan antara penilaian keuangan dan nonkeuangan, penilaian pada jangka waktu baik jangka pendek dan jangka panjang, penilaian internal dan bersifat eksternal. Sedangkan *Scorecard* (kartu skor) yaitu kartu untuk mencatat penilaian seseorang. Konsep *Balanced Scorecard* digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja manajemen perusahaan yang penilaiannya ditinjau dari empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu evaluasi bidang keuangan, kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran. Deviesa (2019:11-12) *Balanced Scorecard* merupakan alat strategis yang dapat membantu pelaku bisnis dalam menjabarkan visi organisasi ke dalam berbagai ukuran sehingga memudahkan pelaku bisnis dalam menjalankan strategi.

Keunggulan Balanced Scorecard

Keunggulan *Balanced Scorecard* menurut Mulyadi (2014: 237-245), yaitu:

1. Komprehensif.
2. Koheren.
3. Terukur.

4. Seimbang.

Kelemahan *Balanced Scorecard*

Kelemahan *Balanced Scorecard* menurut Anthony dan Govindarajan (2005:180), yaitu:

1. Korelasi yang buruk antara ukuran nonkeuangan dengan hasilnya.
2. Tepaku pada hasil keuangan.
3. Ukuran-ukuran yang tidak diperbarui.
4. Terlalu banyak pengukuran yang dilakukan sehingga manajer kurang fokus.

Penelitian Terdahulu

Adi (2016) dalam penelitian yang berjudul Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada Perusahaan Penerbit Buku Deepublish CV Budi Utama Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan dari 14 variabel yang diukur oleh peneliti 10 diantaranya dinyatakan baik, maka hasil pengukuran kinerja perusahaan Deepublish CV Budi Utama Yogyakarta dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dinyatakan baik.

Putra (2017) dalam penelitian yang berjudul Analisa Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada Dealer Honda Naga Mas Motor Baturetno). Hasil penelitian menunjukkan penjualan setiap tahun mengalami peningkatan dengan hasil kepuasan pelanggan dikatakan bahwa kinerja dan fasilitas perusahaan baik. Melihat proses inovasi, proses operasi dan layanan purna jual yang dilakukan oleh perusahaan baik. Kinerja perusahaan dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran juga baik karena perusahaan telah membuat kebijakan atau strategi untuk memperbaiki perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Pantalisa, Rantelangi, dan Kumawardani (2015) dalam penelitian yang berjudul Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada CV Yamaha Sinar Utama Hidayatullah Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan dari perspektif keuangan bahwa kinerja perusahaan tahun 2012 cukup dan pada tahun 2013 masih kurang baik. Sedangkan perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran bahwa kinerja perusahaan dinilai cukup baik.

Sari dan Arwinda (2015) dalam penelitian yang berjudul Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT Jamsostek Cabang Belawan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja PT Jamsostek Cabang Belawan kurang baik dan kinerjanya perlu diperbaiki agar perusahaan mampu mencapai kinerja yang sangat baik. Dengan perspektif keuangan yang kurang baik, perusahaan belum dapat mencapai kinerja keuangan yang optimal. Sedangkan perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat dikategorikan sangat baik.

METODE PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Anggito dan Setiawan (2018) menyatakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif harus mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Nenggapratama Internusantara yang beralamat di Jl. Trans Manado-Bitung, Desa Watutumou 3 Jaga 6, Kecamatan Kalawat, Minut-Manado, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2020 sampai dengan selesai.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Metode analisis ini digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan data yang diperoleh dan dibutuhkan mengenai kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* pada PT. Nenggapratama Internusantara.

Proses Analisis

Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mempelajari gambaran umum PT. Nenggapratama Internusantara.
2. Mengumpulkan data maupun keterangan dan informasi yang dibutuhkan selama penelitian melalui wawancara dan dokumentasi.
3. Menentukan, mengukur, dan menganalisis indikator kinerja yang sesuai dengan keempat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada PT. Nenggapratama Internusantara.
4. Penarikan kesimpulan mengenai hasil analisis dari keempat perspektif dalam *Balanced Scorecard*.
5. Memberikan saran pada PT. Nenggapratama Internusantara dari hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Perspektif Keuangan

Tabel 1. Ukuran Keuangan pada PT. Nenggapratama Internusantara

Keterangan	Tahun 2015	Tahun 2016
Aset	144.379	161.047
Ekuitas	68.606	58.718
Penjualan	142.474	159.746
Laba Bersih	9.549	7.512

Sumber: PT. Nenggapratama Internusantara

2. Perspektif Pelanggan

Tabel 2. Ukuran Pelanggan pada PT. Nenggapratama Internusantara

Keterangan	Tahun 2015	Tahun 2016
Jumlah Pelanggan	85	148
Jumlah Pelanggan Lama	53	85
Jumlah Pelanggan Baru	32	63
Jumlah Keluhan	240	384
Jumlah Keluhan Yang Ditangani	230	374

Sumber: PT. Nenggapratama Internusantara

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Nenggapratama Internusantara melakukan layanan purna jual khususnya dalam divisi *sparepart*. Berikut ini program layanan purna jual tersebut adalah sebagai berikut.

1. Konsinyasi, yaitu *dealer* Hino akan menempatkan *fast moving parts* di gudang pelanggan.
2. *National Parts Price Contract* (NPPC), yaitu kontrak harga *spareparts* dengan *dealer* Hino di seluruh Indonesia.
3. *Parts Price Contract* (PPC), yaitu kontrak *spareparts* untuk jangka waktu tertentu (*forecast*) dengan salah satu *dealer* Hino.

Tabel 3. Ukuran Rasio AETR PT. Nenggapratama Internusantara

Keterangan	Tahun 2015	Tahun 2016
Biaya Administrasi	15.594	15.314
Pendapatan	142.474	159.746

Sumber: PT. Nenggapratama Internusantara

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Tabel 4. Ukuran Karyawan pada PT. Nenggapratama Internusantara

Keterangan	Tahun 2015	Tahun 2016
Jumlah Karyawan	127	134
Jumlah Karyawan Yang Keluar	0	7
Jumlah Karyawan Yang Dilatih	70	50

Sumber: PT. Nenggapratama Internusantara

Pembahasan

1. Perspektif Keuangan

Tolak ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah rasio OPM, ROI, dan ROE. Berikut ini pengukuran kinerja keuangan dengan analisis rasio yang disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Pengukuran Kinerja Keuangan pada PT. Nenggapratama Internusantara

Keterangan	Tahun 2015	Tahun 2016	Rata-rata
OPM	6.70 %	4.70 %	5.7 %
ROI	6.61 %	4.66 %	5.63 %
ROE	13.91 %	12.79 %	13.35 %

Sumber: Diolah dari data PT. Nenggapratama Internusantara, 2020

Pengukuran kinerja keuangan dengan analisis rasio tersebut menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu meningkatkan ataupun menghasilkan pendapatan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya penggunaan biaya-biaya sehingga terjadi penurunan laba dan merugikan perusahaan. Selain itu, dapat diketahui dalam perspektif ini bahwa pemegang saham belum berhasil memberikan perbaikan atas perencanaan strategis yang telah dilakukan sebelumnya bagi perusahaan.

2. Perspektif Pelanggan

Berikut ini pengukuran kinerja pelanggan yang diukur dengan retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, dan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Pengukuran Kinerja Pelanggan pada PT. Nenggapratama Internusantara

Keterangan	Tahun 2015	Tahun 2016	Rata-rata
Retensi Pelanggan	62.35 %	57.43 %	59.89 %
Akuisisi Pelanggan	37.64 %	45.94 %	41.79 %
Kepuasan Pelanggan	104.34 %	102.67 %	103.50 %

Sumber: Diolah dari data PT. Nenggapratama Internusantara, 2020

Pengukuran kinerja pelanggan dalam perspektif ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu memperoleh pelanggan baru dan mengurangi keluhan pelanggan. Namun, perusahaan belum seutuhnya mampu mempertahankan pelanggannya.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Proses bisnis internal yang dijalankan perusahaan sampai saat ini adalah sebagai berikut.

1. Penempatan *fast moving part*.
2. Melakukan kontrak harga *spareparts* diseluruh *dealer* Hino di Indonesia.
3. *Free program service*.
4. *Waranty service*.

Berikut ini untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas serta ketepatan proses transaksi yang dilakukan PT. Nenggapratama Internusantara, perhitungan dapat dilakukan dengan menggunakan rasio AETR sebagai berikut.

Tabel 7. Rasio AETR (dalam jutaan) PT. Nenggapratama Internusantara

Keterangan	Tahun 2015	Tahun 2016	Rata-rata
AETR	10.94 %	9.58 %	10.26 %

Sumber: Diolah dari PT. Nenggapratama Internusantara, 2020

Berdasarkan tabel diatas, perusahaan berhasil menurunkan nilai AETR sehingga dapat melakukan peningkatan efisiensi, efektivitas serta ketepatan proses transaksi yang dilakukan.

PT. Nenggapratama Internusantara telah melakukan layanan purna jual yang terbaik bagi internal perusahaan maupun untuk memenuhi kepuasan pelanggan sampai saat ini.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Dalam hal ini peneliti mengukur kinerja karyawan dengan retensi karyawan, pelatihan karyawan, dan produktivitas karyawan adalah sebagai berikut.

Tabel 8. Pengukuran Kinerja Karyawan PT. Nenggapratama Internusantara

Keterangan	Tahun 2015	Tahun 2016	Rata-rata
Retensi Karyawan	0 %	5.22 %	2.61 %
Pelatihan Karyawan	55.11 %	37.31 %	46.21 %
Produktifitas Karyawan	7.51 %	5.60 %	6.5 %

Sumber: Diolah dari data PT. Nenggapratama Internusantara, 2020

Pengukuran kinerja karyawan menunjukkan bahwa perusahaan dapat mempertahankan karyawannya. Tetapi, karyawan tidak mampu untuk mengembangkan produk, penjualan, pemasaran ataupun kepuasan pelanggan dengan baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan karyawan sehingga mempengaruhi produktivitas karyawan yang tidak bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil analisa dalam penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Perspektif keuangan, bahwa pencapaian pendapatan yang dilihat dari rasio OPM, ROI, dan ROE dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami penurunan laba. Hal ini disebabkan akibat banyaknya biaya-biaya yang dikeluarkan sehingga pemegang saham belum mampu mengendalikan biaya untuk mencapai tingkat keuntungan yang maksimal.
2. Perspektif pelanggan, menunjukkan retensi pelanggan PT. Nenggapratama Internusantara menurun dalam mempertahankan pelanggannya. Namun, dari akuisisi pelanggan PT. Nenggapratama Internusantara mampu dalam memperoleh pelanggan baru dan kepuasan pelanggan pada PT. Nenggapratama Internusantara mampu menangani keluhan dengan adanya penurunan keluhan pada tahun 2016.
3. Perspektif proses bisnis internal, bahwa PT. Nenggapratama Internusantara sudah menjalankan bisnis dengan baik berdasarkan keunggulan layanan purna jual yang dimiliki perusahaan dan diketahui perusahaan sudah melakukan yang terbaik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas serta ketepatan dalam proses transaksi.
4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dilihat dari pelatihan karyawan dinilai masih kurang sehingga mengakibatkan produktivitas karyawan belum maksimal. Namun, dilihat dari retensi karyawan menunjukkan PT. Nenggapratama Internusantara dapat mempertahankan karyawannya.
5. Kinerja PT. Nenggapratama Internusantara sangat perspektif dalam hal proses bisnis internal. Sedangkan pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, belum optimal dan seimbang dalam mengendalikan berbagai kekurangan.

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. Nenggapratama Internusantara sebaiknya dapat menggunakan *Balanced Scorecard* untuk mengimplementasikan dan mengintegrasikan perencanaan strategis agar pemegang saham bisa mengendalikan kinerja keuangan yang menurun, dapat mempertahankan pelanggan, lebih mengembangkan produk dan jasa, dan memberikan banyak pelatihan agar seluruh karyawan lebih produktif untuk mengembangkan laba perusahaan secara menyeluruh dan seimbang.
2. PT. Nenggapratama Internusantara sebaiknya lebih meningkatkan kinerja dengan memperhatikan kekurangan yang terdapat pada masing-masing ukuran perspektif dalam *Balanced Scorecard* dan menjadi perusahaan yang selalu unggul dan berprestasi terhadap persaingan bisnis antar perusahaan.

3. Dengan pengukuran kinerja berdasarkan metode *Balanced Scorecard*, PT. Nenggapratama Internusantara dapat menggunakannya untuk memprediksi kinerja perusahaan dimasa depan dan bersifat jangka panjang untuk mencegah terjadinya kerugian besar.
4. Bagi peneliti, dapat dijadikan bahan masukan dalam melakukan penelitian selanjutnya, terutama yang ingin meneliti dan mengetahui lebih dalam tentang kinerja perusahaan dengan metode *Balanced Scorecard*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, F. M. 2016. Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Perusahaan Penerbit Buku Deepublish CV Budi Utama Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Anggito, A. dan J. Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pertama. CV Jejak. Jawa Barat.
- Anthony, R. dan V. Govindarajan. 2005. *Management Control System*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Deviesa, D. 2019. *Akuntansi Manajemen*. CV Andi. Yogyakarta.
- Hansen, D. R. dan M. M. Mowen. 2013. *Akuntansi Manajerial*. Salemba Empat. Jakarta.
- Hery. 2013. *240 Konsep Penting Akuntansi dan Auditing yang Perlu Anda Ketahui*. Gava Media. Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesebelas. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moehersono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia. Surabaya.
- Mulyadi. 2014. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis *Balanced Scorecard**. Yogyakarta: IPP STIM YKPN.
- Pantalisa, K., C. Rantelangi, dan A. Kumawardani. 2015. Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada CV Yamaha Sinar Utama Hidayatullah Samarinda. *Jurnal Akuntabel* 12(2): 176-183.
- Putra, Y. K. 2017. Analisa Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada Dealer Honda Naga Mas Motor Baturetno). *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rahman. 2013. *Pengantar Akuntansi 1*. Erlangga. Jakarta.
- Sari, M. dan T. Sarwinda. 2015. Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* 15(1): 28-42.
- Sujarweni, V. W. 2016. *Akuntansi Manajemen: Teori dan Aplikasi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Sumarsan, Thomas. 2017. *Akuntansi Dasar dan Aplikasi dalam Bisnis Versi IFRS*. Edisi 2 Jilid 1. Jakarta.