

## IPTEKS BALANCED SCORECARD PADA PT. DAYA ANUGRAH MANDIRI MANADO

Brenda M L Kawatu<sup>1</sup>, Nadiya R Tamaka<sup>2</sup>, Lady D Latjandu<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Kampus Unsrat, Sulawesi Utara, 95115, Indonesia

E-mail : Brendamlkawatu@gmail.com

### ABSTRACT

*One important factor in assessing the achievements and success of a company to achieve a company goal is by conducting a performance appraisal analysis, PT Daya Anugrah Mandiri Manado is a company engaged in the sale of Honda motorcycles and maintenance which of course must be carried out performance assessment to measure level of achievement and success achieved. In this study the author conducted an analysis on PT Daya Anugrah Mandiri Manado for performance assessment using the Balanced Scorecard method which discusses several things in the method. With the method of performance assessment analysis and financial perspective techniques, customer perspective, internal business process perspective, learning and growth perspective. The results of the study are very good at using this method to assess the growth performance of the company. With suggestions, you can do an analysis of PT Daya Anugrah Mandiri Manado in order to find out whether there is performance growth or not.*

*Keywords : performance measurement, balanced scorecard*

### 1. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dalam era globalisasi saat ini meningkat dengan pesat, contohnya peningkatan teknologi dan banyak peluang bisnis dari berbagai bidang. Perusahaan sebagai pelaku bisnis berupaya meningkatkan kinerjanya agar dapat bersaing dengan para pelaku bisnis lainnya dan dapat terus berkembang. Penilaian kinerja merupakan faktor penting dalam menilai prestasi kerja dari karyawan dan menilai keberhasilan dari suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Kinerja perusahaan tidak hanya dilihat dari aspek keuangan saja disebabkan aspek keuangan hanya menilai keefektifan laba dan memberikan pedoman bagi perusahaan agar berupaya menciptakan nilai finansial saat ini dan jangka panjang.

Dalam era globalisasi saat ini penilaian kinerja perusahaan yang berdasarkan aspek keuangan sudah dianggap tidak sesuai karena keberhasilan dari perusahaan tidak hanya dilihat dari aspek keuangan saja. Keberhasilan perusahaan juga dapat dilihat dari misalnya perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis. Dalam mengatasi penilaian kinerja perusahaan yang hanya berdasarkan aspek keuangan saja, Kaplan dan Norton (2002) mengemukakan tentang metode pengukuran kinerja yang baru yaitu *balanced scorecard* yang mengukur dari sisi financial dan nonfinancial. Semua perusahaan pasti membutuhkan metode pengukuran kinerja termasuk PT. Daya Anugrah Mandiri Manado. PT. Daya Anugrah Mandiri Manado adalah salah satu perusahaan retail sepeda motor, oleh karena itu metode *balanced scorecard* sangat dibutuhkan dalam upaya menentukan kepuasan pelanggan dengan menggunakan strategi yang ada. Penggunaan strategi digunakan oleh perusahaan dengan tujuan dapat mencapai keberhasilan perusahaan.

### 2. TINJAUAN PUSTAKA

**Kinerja Perusahaan.** Kinerja merupakan istilah yang menunjukkan seluruh atau sebagian kegiatan dari suatu perusahaan dalam waktu tertentu dengan berbagai sumber acuan

---

standar seperti biaya-biaya yang telah terjadi dimasa lalu atau suatu dasar pertanggungjawaban serta akuntabilitas manajemen (Ahmad Falah Rusdiyanto, 200). Pengukuran kinerja merupakan proses mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses (Junaedi 2002 : 380-381). Yang artinya, setiap aktivitas perusahaan dengan pencapaian tujuan perusahaan dimasa yang akan datang yang dituangkan dalam visi dan misi perusahaan harus diukur dan saling dikaitkan antar keduanya. Penilaian kinerja adalah penetapan secara berkala mengenai keefektifan operasional suatu organisasi dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Mulyadi 2003 : 419). Dengan adanya penilaian kinerja para manajer dapat mengambil keputusan yang objektif dalam menentukan kompensasi yang akan diberikan bagi karyawan atau masing-masing pusat pertanggungjawaban sesuai prestasi dan tingkat kerjanya.

**Balanced Scorecard.** *Balanced scorecard* terbagi menjadi dua kata yakni *balanced* yang berarti pengukuran kinerja secara seimbang baik dari sisi keuangan maupun nonkeuangan, dan *scorecard* yang berarti kartu skor dari hasil kinerja karyawan dan nantinya akan digunakan sebagai pembandingan dengan hasil capaian yang sebenarnya. Menurut Mulyadi (2001:1) pengertian *balanced scorecard* secara sederhana dapat diartikan sebagai kartu untuk mencatat skor dari kinerja karyawan dan digunakan sebagai pengukur kinerja dengan memandangi keseimbangan antara aspek keuangan dan nonkeuangan, intern dan ekstern, serta jangka panjang dan jangka pendek. Sedangkan Sukardi (2003:8-14) berpendapat bahwa *balanced scorecard* merupakan metode yang mengukur kinerja perusahaan dan fokusnya bukan hanya pada aspek keuangan semata tetapi juga pada aspek nonkeuangan yang melihat dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan karyawan.

### **3. METODE DAN TEKNIK PENERAPAN IPTEKS**

#### **3.1. Metode Penerapan Ipteks**

Metode yang digunakan dalam penerapan ipteks yaitu pengukuran kinerja perusahaan PT. Daya Anugrah Mandiri Manado berdasarkan metode *balanced scorecard*.

#### **3.2. Teknik Penerapan Ipteks**

Teknik penerapan ipteks yang digunakan adalah pengukuran kinerja PT. Daya Anugrah Mandiri Manado melalui *balanced scorecard* yang diukur dari empat hal yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

### **4. PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Objek Penerapan Ipteks**

PT. Daya Anugrah Mandiri atau yang biasa dikenal dengan Daya Motor merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perawatan dan penjualan sepeda motor Honda yang jaringannya sudah menyebar diseluruh daerah diIndonesia. PT. Daya Anugrah Mandiri adalah bagian dari PT. Daya Adira Mustika yang berdiri pada tahun 2002 dan sudah menyebar diberbagai provinsi di Indonesia dan perusahaan ini sudah mempunyai cabang lebih dari 80. PT. Daya Anugrah Mandiri Manado berdiri pada tahun 2010, yang berlokasi di Jalan Babe Palar No.9, Rike, Manado. Dalam menjalankan perusahaan dengan baik ditengah persaingan yang terjadi dipangsa pasar saat ini maka PT. Daya Anugrah Mandiri memerlukan kinerja manajemen yang baik pula agar dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai visi dan misi perusahaan. Penerapan metode *balanced scorecard* menjadi salah satu alternatif untuk mengukur seberapa baik kinerja perusahaan.

#### 4.2. Pembahasan

##### **Pengukuran Kinerja PT. Daya Anugrah Mandiri Manado Melalui Metode *Balanced Scorecard***

1. *Perspektif Keuangan*. Dalam metode *balanced scorecard* perspektif keuangan digunakan dengan maksud untuk menunjukkan apakah perusahaan mengalami peningkatan keuntungan atau tidak sesuai dengan strategi pelaksanaan dan perencanaannya. Peningkatan keuntungan perusahaan dapat juga dilihat dari nilai pemegang saham serta meningkatnya pertumbuhan dalam usaha. Yogie Krisna Putera (2017) menjelaskan bahwa ada tiga tahapan dalam perpektif keuangan:
  - a. Growth merupakan siklus pertama yaitu rasio yang mengukur pertumbuhan dan kemampuan dari perusahaan dalam meningkatkan produk dan jasa dari tahun ke tahun. Dalam siklus ini pihak manajemen bertugas untuk dapat mengembangkan sistem, memperluas jaringan distributor serta dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan.
  - b. Sustain merupakan siklus kedua dan pada siklus ini perusahaan diharapkan dapat memperhatikan kualitas produk dan dapat mempertahankan pangsa pasar.
  - c. Harvest merupakan siklus ketiga yang menggambarkan keberhasilan persahaan karena pada siklus ini perusahaan hanya menuai hasil dari siklus-siklus sebelumnya, dan perusahaan tidak lagi melakukan investasi tetapi perusahaan harus mampu mempertahankan keberhasilan perusahaan.
2. *Perspektif Pelanggan*. Perspektif pelanggan merupakan leading indicator, pada saat konsumen merasa kurang puas dengan suatu produk mereka pasti berpindah keproduk lainnya. Kinerja perusahaan seperti ini dapat menurunkan jumlah konsumen meskipun persektif keuangan perusahaan saat ini terlihat baik. (Yogie Krisna Putera, 2017) perspektif ini dibagi menjadi dua yaitu :
  1. *Customer core measurement*
    - a. *Market share* (pangsa pasar) pengukuran kinerja ini menunjukkan seberapa banyak jumlah unit yang dijual, jumlah penjualan serta jumlah konsumen yang ada dipasar dan telah dikuasai oleh perusahaan.
    - b. *Customer retention* (retensi pelanggan) merupakan bagian yang mengukur sampai dimana perusahaan mampu mempertahankan hubungan atau kerjasama yang baik dengan konsumen.
    - c. *Customer acquisition* (akuisisi pelanggan) mengukur seberapa mampu perusahaan menarik para konsumen baru dan menciptakan unit bisnis yang baru pula.
    - d. *Customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) menilai seberapa besar pelanggan merasa puas berdasarkan kinerja dari value proposition.
    - e. *Costomer Profitability* (Profibilitas pelanggan) untuk mengukur seberapa besar tingkat keuntungan perususahaan dalam penjualan baik jasa maupun produk.
  2. *Customer Value Proposition*
    - a. *Product or service attributes* : pengukurann kinerja ini ditetapkan berdasarkan kemampuan perusahaan yang mampu mengidentifikasi keinginan pelanggan yang berbeda terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Pengukuran kinerja ini juga meliputi kualitas, fungsi serta harga dari produk atau jasa.
    - b. Konsumen *Relationship* : pengukuran kinerja ini menyangkut perasaan konsumen ketika membeli produk. Respon perusahaan dapat mempengaruhi perasaan konsumen.
    - c. Citra dan reputasi : pengukuran ini menggambarkan faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk menjalin hubungan kerjasama dengan perusahaan. Membangun pengukuran kinerja ini dapat dilakukan dengan menjaga kualitas produk.

3. *Perspektif Proses Bisnis Internal*. Dalam perspektif ini pihak manajemen harus memikirkan proses bisnis seperti yang harus dilakukan untuk mengembangkan perusahaan. Dalam pengukuran kinerja ini *balanced scorecard* dapat membantu manajer mengetahui sampai dimana bisnis berjalan. (Kaplan dan Norton, 1996) membagi proses bisnis internal menjadi 3 bagian, yaitu :
  - a. *Proses inovasi*. Dalam proses ini, perusahaan mencari pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga perusahaan mampu menciptakan produk atau jasa sesuai keperluan konsumen. Dalam perusahaan pihak marketing biasanya bertugas dalam proses inovasi seperti ini, sehingga ketika perusahaan mengeluarkan produk sudah sesuai dengan kriteria pemasaran.
  - b. *Proses operasi*. Pengukuran kinerja yang berhubungan dengan proses operasi yaitu biaya, kualitas dan waktu. Proses operasi ini merupakan proses perusahaan dalam pembuatan dan penjualan produk kepada konsumen.
  - c. *Proses pelayanan purna jual*. Dengan menggunakan tolak ukur seperti biaya, kualitas dan waktu perusahaan dapat mengukur seberapa besar upaya dalam pelayanan purna jual apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.
4. *Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan*. Faktor yang mempengaruhi proses pengukuran kinerja ini yaitu, prosedur organisasi, sistem dan sumber daya manusia. Selain itu juga proses ini dapat mengidentifikasi pembangunan perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan. Ada pula faktor yang perlu diperhatikan, yaitu : (a) kapabilitas pekerjaan; (b) kapabilitas sistem informasi; dan (c) motivasi, kekuasaan dan keselarasan.

Berdasarkan empat hal diatas terdapat hubungan sebab akibat yang adalah hasil penjelasan pengukuran dan tujuan dari hal-hal tersebut. Bagi perusahaan yang nantinya masuk dalam dunia bisnis di era globalisasi saat ini maka kemampuan seperti ini sangat dibutuhkan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Kinerja dari setiap karyawan maupun masing-masing pusat pertanggungjawaban pada PT. Daya Anugrah Mandiri Manado akan dapat diukur dengan efektif jika perusahaan menerapkan metode *balanced scorecard* yang fokusnya tidak berpusat pada pengukuran kinerja secara financial semata tapi juga mengukur dari sisi nonfinancial. Dengan metode ini perusahaan tidak hanya melihat keberhasilan yang dicapai dari seberapa banyak keuntungan dan laba yang didapatkan, tapi juga dapat mengetahui apakah kepuasan pelanggan telah dipenuhi lewat produk yang ditawarkan, dan memikirkan inovasi baru terhadap produk yang dihasilkan, serta dapat melihat sejauh mana prestasi dan keberhasilan kinerja manajemen yang ada.

### **5.2. Saran**

Diperlukan pengetahuan serta penerapan yang baik mengenai metode *balanced scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja pada PT. Daya Anugrah Mandiri agar kinerja perusahaan berjalan secara efektif dan efisien sehingga perusahaan dapat memberikan nilai dimata pelanggan baik dimasa sekarang ini maupun dimasa yang akan datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Erwin., dan Prabowo, H. (2015). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balanced Scorecard pada PT. Bahtera Utama. *Jurnal Binus Business Review*, 6(1), 35-45.

- Fitrianiingrum, D., dan Sulastiningsih. (2016). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Konsep Balanced Scorecard. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 3(1), 11-22.
- Hanuma, S., dan Kiswara, E. (2010). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). *Jurnal Universitas Diponegoro*, 7(1).
- Imelda, R. H. N. (2004). Implementasi Balanced Scorecard pada Organisasi Publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 6(2), 106-122.
- Mahtumah, S., dan Fitriyah. (2014). Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode “Balanced Scorecard” (Studi pada Kanindo Syari’ah Jatim). *Jurnal El Dinar*, 1(1).
- Mulia, R. I. (2015). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 3(12).
- Nugrahayu, E. R., dan Retnani, E. D. (2016). Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 4(10).
- Pasaribu, A. M. (2018). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi Kasus CV. Sephine Eta Carinae). *Jurnal JWEM*, 8(1), 93-102.
- Putra, R. E. (2014). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus pada PT. Putra Tidar Perkasa). *Jurnal Measurement*, 8(1).
- Rumintjap, M. L. (2013). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja di RSUD Noongan. *Jurnal EMBA*, 1(3).
- Sarjono, H., Pujadi, A., dan Wonowong, H. (2010). Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja pada PT. Dritama Brokerindo Jakarta Timur. *Jurnal Binus Business Review*, 1(1), 139-154.
- Tahak, Y. C. (2013). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja pada PT. Bank Sulut. *Jurnal EMBA*, 1(4).