

PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCE SCORECARD PADA PT. XYZ

Suyanti Juliana Simanjuntak

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning
Jln. D.I. Panjaitan KM 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : suyantisimanjuntak08@gmail.com

diterima: 16/7/2025; direvisi: 07/8/2025; diterbitkan: 30/9/2025

Abstract: *This study aims to determine how PT Moderen Plasindo Mutiara performs when measured using the Balance Scorecard method. The benefit of this study for the author is to gain insight into measuring company performance based on the Balance Scorecard method. The population in this study is financial reports, customer data, service data, and employee data at PT Moderen Plasindo Mutiara since its establishment in 1987 to the present. The sample for this study consists of financial statements, customer data, service data, and employee data for the years 2022-2023. The data collection techniques used in this study are documentation and questionnaires. The data analysis technique used in this study is the descriptive method. From the results of the discussion, it can be concluded that the performance measurement used by PT Moderen Plasindo Mutiara still focuses on financial improvement alone and is not yet complemented by non-financial performance such as customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. Based on the concept of the Balanced Scorecard, PT Moderen Plasindo Mutiara should implement the Balanced Scorecard so that the company does not only focus on financial aspects but also pays attention to non-financial aspects and improves customer service, particularly in terms of hospitality and communication regarding product explanations, to ensure customer satisfaction. To enhance employee performance, structured training programs should be conducted for employees.*

Keywords: *Balance Scorecard*

PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced scorecard* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk memantau perkembangan organisasi maupun perusahaan dalam rangka mempertahankan daya saing yang dimiliki. Pengukuran kinerja berguna untuk membandingkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya, menyelidiki setiap rencana, mengevaluasi kinerja individu, dan menilai perkembangan yang terjadi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Nugraha, 2023).

Jika perusahaan menerapkan metode *balance scorecard* sebagai kerangka penilaian kinerja, maka keunggulan dapat diciptakan yang berguna untuk meningkatkan nilai ekonomi perusahaan pada masa

mendatang. Saat ini PT Moderen Plasindo Mutiara Plastik masih menggunakan metode tradisional yang hanya memperhitungkan laba saja. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi peta strategi *Balanced Scorecard* yang sesuai dengan visi, misi dan strategi serta memperoleh rancangan sistem pengukuran kinerja yang sesuai dengan konsep *Balanced Scorecard* pada PT Moderen Plasindo Mutiara .

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Penetapan Tujuan

Teori ini menunjukkan adanya keterkaitan antara tujuan dan kinerja seseorang terhadap tugas. Tujuan spesifik dan sulit menyebabkan kinerja tugas lebih baik daripada tujuan yang mudah. Individu termotivasi pada tujuan yang sulit karena

tujuan yang sulit mengarahkan perhatian pada tugas yang sudah ada dan menjauh dari gangguan yang tidak relevan.

Dengan konsep penetapan tujuan, yaitu adanya kejelasan, tujuan yang menantang, komitmen untuk mencapainya, umpan balik pada kinerja, dan kompleksitas tugas, memungkinkan manajemen untuk melakukan diagnosis kesiapan, misalnya apakah tenaga kerja, organisasi dan teknologi sesuai dengan program goal setting, dengan begitu akan membantu mengevaluasi serta menindak lanjut sasaran 2 yang ditentukan (Robbins, 2016:239).

Kinerja

kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan ditempat saja.

Menurut Tangen (2015:33) system pengukuran kinerja dikelompokkan menjadi tiga system, yaitu:

1. Kelompok Pertama “*Fully Integrated*”

Sistem ini mampu menjelaskan hubungan kausal yang melintasi organisasi. Kebutuhan dari seluruh pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dipertimbangkan. Database dan system pelaporan harus terintegrasi satu dengan yang lainnya.

2. Kelompok Kedua “*Balanced*”

Sistem ini mampu melihat kinerja dari pandangan yang multidimensi, dari perspektif dan horizon waktu yang berbeda. Sistem ini mendukung inovasi dan pembelajaran dan berorientasi pelanggan.

3. Kelompok Ketiga “*Mostly Financial*”

Kelompok ketiga merepresentasikan sistem pengukuran kinerja yang berbasis pengukuran kinerja tradisional, seperti ROI, aliran kas, dan produktifitas pekerja. Sistem ini berorientasi pada profit dan optimasi berdasarkan efisiensi biaya dan pada umumnya hasilnya berorientasi jangka pendek.

Balance Scorecard

Balanced scorecard sebagai suatu sistem informasi yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dengan tujuan untuk mencapai visi, misi serta strategi perusahaan yang berdasarkan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Perspektif Keuangan

Sasaran strategi dari perspektif keuangan adalah shareholder value seperti meningkatnya ROI (*Return on Investment*), pertumbuhan pendapatan perusahaan, dan berkurangnya biaya produksi.(Darmasto, 2013).

1. ROI (*Return On Investment*) Tingkat pengambilan investasi dari pendapatan operasi atau yang biasa disebut dengan ROI yaitu rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan dari modal yang di investasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba bersih.

$$\text{ROI} = \frac{\text{EAT}}{\text{Total Aktiva}}$$

2. Profit Margin X 100%

Profit Margin digunakan untuk melihat besar kecilnya laba usaha dalam hubungannya dengan penjualan untuk mengetahui efisiensi perusahaan.

$$\text{Profit margin} = \frac{\text{EAT}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

Perspektif Pelanggan

Pengukuran kinerja pada perspektif ini adalah tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.

- a) Tingkat Perolehan Pelanggan Baru (*Customer Acquisition*) mengukur tingkat keberhasilan perusahaan dalam menarik pelanggan baru.

$$\text{Customer acquisition} = \frac{\text{jumlah pelanggan baru}}{\text{jumlah total pelanggan}} \times 100\%$$

- b) Kemampuan mempertahankan pelanggan lama (*customer retention*) mengukur seberapa besar kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan lama.

$$\text{Customer retention} = \frac{\text{jumlah pelanggan lama}}{\text{jumlah total pelanggan}} \times 100\%$$

- c) Tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) mengukur tingkat kepuasan para pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini komponen pengukuran yang digambarkan yaitu proses inovasi, proses operasi dan layanan penjualan.

- a) Proses inovasi. Proses inovasi untuk mengetahui jumlah produk atau jasa baru yang ditawarkan perusahaan dibandingkan dengan produk atau jasa yang sudah ada. Semakin tinggi nilai yang dihasilkan maka semakin baik inovasi yang dilakukan oleh perusahaan.

$$\text{Inovasi} = \frac{\text{produk yang baru ditawarkan}}{\text{total produk yang sudah ada}} \times 100\%$$

- b) Proses operasi. Proses operasi adalah proses untuk membuat dan menyampaikan produk/jasa.

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pengukuran kinerja pada perspektif ini adalah tingkat kepuasan karyawan, dengan cara mengukur seberapa besar kepuasan karyawan terhadap perusahaan dalam menyediakan sarana, prasana dan teknologi.

- a) Kepuasan Karyawan

$$\text{Retensi karyawan} = \frac{\text{jumlah karyawan keluar}}{\text{total jumlah karyawan}} \times 100\%$$

- b) Produktifitas

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{laba bersih}}{\text{jumlah karyawan}}$$

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perusahaan yang berorientasi dalam bidang industri dan penjualan yaitu PT Modern Plasindo Mutiara Plastik Binjai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai sebanyak 550 orang karyawan yang terdiri dari divisi *Marketing, Finance, Accounting dan Tax* (FAT), Operasional, HRGA, dan *Supply Chain*.

Pengambilan sampel pada penelitian ini didasarkan pada metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maka diperoleh sampel sebanyak 30 orang karyawan pada divisi operasional PT. Modern Plasindo Mutiara Binjai.

HASIL DAN PEMBAHASAN Analisis Perspektif Keuangan

1. Ukuran Hasil

Tabel 1
ROA (Return On Asset)

Tahun	ROA
2022	73,57%
2023	51,56%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan perhitungan diperoleh *Return On Asset* PT. Modern Plasindo Mutiara tahun 2022 sebesar 73.57% menjadi 51.56% tahun 2023 dimana *Return On Asset* mengalami penurunan.

Tabel 2
ROE (Return On Equity)

Tahun	ROE
2022	1,89%
2023	1,39%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan perhitungan diatas, terlihat bahwa rasio efisiensi biaya tahun 2022 sebesar 1,89% dan tahun 2023 sebesar 1,39% dimana *Return On Equity* mengalami penurunan di tiap tahunnya.

2. Ukuran Pendorong Kerja

Disamping tolok ukur yang digunakan untuk indikator dalam perspektif keuangan, maka ukuran pendorong dari sisi keuangan untuk mendorong kinerja adalah pertumbuhan pendapatan. Jika pendapatan mengalami pertumbuhan dari waktu ke waktu maka pendapatan bernilai positif yang berarti kegiatan operasionalnya mengalami peningkatan. Berikut tingkat pendapatan PT.Moderen Plasindo Mutiara pada Tahun 2022 dan 2023:

Tabel 3
Perspektif Keuangan

Jenis Pendapatan	2022	2023	Keterangan
Pendapatan Penjualan	Rp 698,273,345,000	Rp 653,200,000,000	Turun
Pendapatan Luar Usaha	Rp 180,000,000	Rp 325,000,000	Naik
Jumlah	Rp 698,453,345,000	Rp 653,525,000,000	

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari data di atas tentang perspektif keuangan dapat disimpulkan bahwa *Return On Asset* dan *Return On Equity* mengalami penurunan dan pendapatan PT. Moderen Plasindo Mutiara Plastik mengalami penurunan.

Analisis Perspektif Pelanggan

1. Tolak Ukur

Tabel 4
Jumlah Pelanggan

Tahun	Jumlah pelanggan			
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir Tahun
2021	68	2	6	64
2022	64	5	2	67
2023	67	2	4	65

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan mengalami penurunan dari tahun 2022 sebanyak 67 pada akhir tahun, dan 2023 sebanyak 65 pada akhir tahun.

2. Ukuran Pendorong Kerja

Rasio Pelanggan Bertambah

$$\begin{aligned} &\text{Rasio pelanggan bertambah 2022} \\ &= \frac{5-2}{2} \times 100\% \\ &= 1,5\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &\text{Rasio pelanggan bertambah 2023} \\ &= \frac{2-5}{5} \times 100\% \\ &= - 0,6\% \end{aligned}$$

Tabel 5
Rasio Pelanggan

Tahun	2021	2022	2023
Pertumbuhan pelanggan	2	5	2
% pertumbuhan pelanggan	-	1,5%	- 0,6%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa rasio pelanggan bertambah atau pertumbuhan pelanggan pada tahun 2022 adalah 1,5% dan -0,6% pada tahun 2023, dengan kata lain terjadi penurunan di tahun 2023.

Rasio Pelanggan Keluar

$$\frac{\text{jumlah pelanggan keluar akhir periode} - \text{jumlah pelanggan keluar awal periode}}{\text{jumlah anggota keluar awal periode}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Penurunan pelanggan 2022} &= \frac{2-6}{6} \times 100\% \\ &= -0,66\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Penurunan pelanggan 2023} &= \frac{4-2}{2} \times 100\% \\ &= 1\% \end{aligned}$$

Tabel 6
Rasio Pelanggan Keluar

	2021	2022	2023
Penurunan pelanggan	6	2	4
%penurunan pelanggan	-	-0,66%	1%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa rasio pelanggan keluar atau penurunan pelanggan pada tahun 2022 adalah -0,66% dan -1% pada tahun 2023, dengan kata lain terjadi penngkatan pelanggan di tahun 2022 dan penurunan di tahun 2023

Analisis Perspektif Proses Bisnis Investasi Peralatan Baru

Tabel 7
Data Jumlah Peralatan Baru

Jenis peralatan	Jumlah Pembelian Peralatan Yang Baru	
	2022	2023
Mesin pemotong dan las	3	2
Mesin pellet	2	-
Mikrometer	-	1
Timbangan	-	-

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan data jumlah peralatan yang baru dari 2 tahun terakhir dapat diketahui bahwa penurunan jumlah pembelian peralatan yang baru baik. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa support perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan masih belum maksimal, karena belum jumlah pembelian peralatan baru masih menurun dari tahun 2022 ke 2023 yang diharapkan dapat mendorong produksi dari produk ini.

Waktu Respon

Tabel 8
Waktu Respon

Jumlah waktu (menit)	
2022	2023
15	17

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan data banyak waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah produk mulai dari bahan baku hingga barang jadi dari 2 tahun terakhir mengalami penambahan waktu yakni dari 15 menit menjadi 17 menit. Hal ini dikarenakan kurangnya jenis peralatan yang dibutuhkan sehingga produk yang dihasilkan menghabiskan waktu pekerjaan yang lebih lama.

Jumlah Pesanan

Tabel 9
Jumlah Pesanan

Jenis pesanan	Jumlah pesanan (ton)	
	2022	2023
Pp (polypropylene)	109	88
Kantong plastic	113	98
Tali raffia	21	22
Total	243	208

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan table tersebut dapat diketahui beberapa produk yang pesan oleh pelanggan ini mengalami penurunan yakni produk Pp (polypropylene) dan kantong plastic. Hal ini dikarenakan kurang baiknya kinerja yang diberikan oleh Perusahaan baik dari sisi pelayanan pelanggan maupun kecepatan pengiriman pesanan kepada

pelanggan sehingga jumlah pesanan menjadi menurun.

Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

1. Tolak Ukur Hasil Produktifitas Karyawan

Tabel 10
Produktifitas Karyawan

Keterangan	Produktifitas Karyawan	
	2022	2023
Laba Bersih Sebelum Pajak	Rp495,450,500,530	Rp377,927,623,000
Karyawan Keseluruhan	521	550
Jumlah	Rp950,960,653.608	Rp 687,141,132.73

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa produktivitas karyawan tahun 2022 adalah sebesar Rp.950,960,653.608 artinya setiap karyawan memberikan kontribusi dalam meningkatkan laba bersih kepada perusahaan sebesar Rp.950,960,653,608, sedangkan pada tahun 2023 sebesar Rp.687,141,132.73. dapat diketahui bahwa setiap karyawan memberikan kontribusi dalam meningkatkan laba bersih dimana setiap tahunnya mengalami penurunan hal ini disebabkan Karena kurangnya pelatihan dan tidak terprogramnya dengan baik pelatihan yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Jika hal ini kurang diperhatikan perusahaan maka perusahaan akan mendapatkan laba yang semakin menurun (mengalami kerugian terus menerus).

Tingkat Persentase Pelatihan Karyawan

Produktifitas Karyawan

$$= \frac{\text{karyawan yang ditraining}}{\text{total karyawan}} \times 100\%$$

Produktivitas karyawan 2022

$$= \frac{19}{521} \times 100\%$$

$$= 3,65\%$$

Produktivitas karyawan 2023

$$= \frac{15}{550} \times 100\%$$

$$= 2,73\%$$

Tabel 11
Tingkat Persentase Pelatihan Karyawan

Keterangan	Pelatihan	
	2022	2023
Karyawan yang di <i>training</i>	19	15
Total karyawan	521	550
% karyawan yang di <i>training</i>	3,65%	2,73%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari tabel diatas menunjukkan ketidak berhasilan perusahaan dalam mengembangkan sistem manajemen sumber daya manusia yang berbasis kompetensi. Program pendidikan dan pelatihan diberikan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten.

2. Ukuran Pendorong Kinerja Kepuasan Karyawan

Tabel 12
Kepuasan Karyawan

2022	2023
10%	15%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan data yang dimiliki dapat dihitung persentase jawaban responden mengenai penilaian kinerja PT Moderen Plasindo Mutiara tentang perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebagai berikut :

Tabel 13
Persentase Jawaban Responden
Mengenai Penilaian kinerja PT
Moderen Plasindo Mutiara

Perspektif	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
Pelanggan	1	20	67%	10	33%
	2	24	80%	6	20%
	3	8	27%	22	73%
	4	25	83%	5	17%
Bisnis Internal	1	14	47%	16	53%
	2	20	80%	10	20%
	3	17	57%	13	43%
	4	25	83%	5	17%
	5	21	70%	9	30%
	6	14	47%	16	53%
Pertumbuhan dan pembelajaran	1	21	70%	9	30%
	2	23	77%	7	23%
	3	23	77%	7	23%
	4	23	77%	7	23%
	5	10	33%	20	67%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Penilaian Kinerja Tahun 2022-2023

Tabel 14
Penilaian Kinerja Tahun 2022-2023

Perspektif	Kinerja		Skor
	2022	2023	
perspektif keuangan			
ROA	73,57%	51,56%	30%
ROE	1,89%	1,39%	26%
Pertumbuhan pendapatan	Rp 698,411.345.000	Rp 653.525.000.000	6%
Rata rata skor			21%
perspektif pelanggan			
Pertumbuhan pelanggan	67	65	3%
rasio pelanggan bertambah	1,5%	0,6%	60%
rasio pelanggan keluar	0,66%	1%	98%
Rata- rata skor			54%
perspektif proses bisnis internal			
Investasi peralatan baru (unit)	5	3	40%
Waktu respon (menit)	17	15	12%
Jumlah pesanan (ton)	243	208	14%
Rata-rata skor			22%
perspektif pembelajaran&pertumbuhan			
persentase pelatihan karyawan	3,65%	2,73%	99%
produktivitas karyawan	950,960,653.608	687.141.132.73	28%
kepuasan karyawan	10%	15%	-50%
Rata rata skor			26%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Total Balanced Scorecard

Tabel 15
Total Balanced Scorecard

Perspektif	Skor
Perspektif keuangan	21%
Perspektif pelanggan	54%
Perspektif bisnis internal	22%
Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	26%

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari uraian diatas terlihat jelas bahwa untuk meningkatkan kinerja keuangan PT Moderen Plasindo Mutiara, maka manajemen harus memperbaiki dan meningkatkan pertumbuhan dan pembelajaran dan proses bisnis internal

sehingga proses bisnis internal dapat terlaksana secara efektif melalui pemberian pelatihan yang tepat kepada karyawan. pelayanan yang berkualitas terwujud apabila perusahaan mampu memberi pelatihan yang merata dan memberikan penghargaan kepada karyawan sesuai dengan pencapaiannya tanpa adanya penundaan waktu, untuk perspektif keuangan dan perspektif pelanggan supaya mempertahankan kinerjanya atau bahkan meningkatkan kinerja yang sudah dicapai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penilaian kinerja PT Moderen plasindo Mutiara dilakukan dengan metode tradisional, dimana kinerja hanya diukur dari aspek keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa PT Moderen Plasindo Mutiara belum menerapkan penilaian kinerja berdasarkan *Balance Scorecard*.
2. Kinerja PT Moderen Plasindo Mutiara jika ditinjau dari perspektif keuangan tidak sehat dengan kategori (CCC). Hal ini dilihat dari *Return On Asset*, *Return On Equity* dan pertumbuhan pendapatan PT Moderen Plasindo Mutiara dengan rata-rata skor yang mengalami penurunan setiap tahunnya.
3. Kinerja PT Moderen Plasindo Mutiara ditinjau dari perspektif pelanggan dapat dikatakan kurang sehat dengan kategori (BBB) hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan pelanggan, rasio pelanggan bertambah serta rasio pelanggan keluar dengan walaupun rata-rata skor dari tahun ke tahun mengalami peningkatan namun masih dalam kategori kurang sehat.
4. Kinerja PT Moderen Plasindo Mutiara jika ditinjau dari perspektif proses bisnis internal tidak sehat dengan kategori (CCC), dilihat dari investasi peralatan baru, waktu respon, jumlah pesanan. Walaupun rata rata skor dari perspektif ini mengalami penurunan.

5. kinerja PT Moderen Plasindo Mutiara ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tidak sehat dengan kategori (CCC), hal ini dapat dilihat dari persentase pelatihan karyawan, produktivitas karyawan dan kepuasan jumlah karyawan. Walaupun rata rata skor dari perspektif ini mengalami penurunan

Saran

1. Kinerja PT Moderen Plasindo Mutiara dilihat dari perspektif keuangan kinerjanya sangat sehat tetap manajerial harus mampu mempertahankan kinerjanya atau bahkan meningkatkan. Berdasarkan konsep *Balance Scorecard*, sebaiknya PT Moderen Plasindo Mutiara menerapkan *Balance Scorecard* sehingga perusahaan tidak hanya berfokus pada aspek keuangan saja, tetapi memperhatikan aspek non keuangan juga sehingga dapat bersaing di era globalisasi.
2. Untuk perspektif pelanggan dengan kinerjanya sudah sangat sehat, tetapi manajerial juga diharapkan untuk tetap mempertahankan kinerjanya bahkan meningkatkan kinerja yang sudah ada
3. Untuk perspektif proses bisnis internal, manajer harus memperhatikan Pelayanan kepada pelanggan harus lebih ditingkatkan baik keramah tamahan, tutur sapa tentang penjelasan produk yang dihasilkan perusahaan, serta investasi peralatan baru agar kinerja lebih cepat dan efektif dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi supaya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan serta meningkatnya pesanan ke perusahaan.
4. Untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran manajerial harus meningkatkan kinerja karyawan, sebaiknya pelatihan dilakukan secara terprogram kepada karyawan, melakukan pemberdayaan karyawan, terciptanya SDM yang baik dimana

pada akhirnya karyawan akan menghasilkan kualitas kinerja yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Suhada Endang Hendrayanti (2019) 'Analisis Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard', *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(1).
- Bonifatius Darmasto, K. dan R.A. (2013) 'Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Pada Pt XI Axiata Tbk Jakarta)', *Jurnal SOROT*, 9(1), Pp. 70–85.
- Conchita V. Latupapua, A.R.C.T. (2022) 'PENGARUH WORK LIFE BALANCE TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN YANG SUDAH MENIKAH', *JURNAL MANAJEMEN BISNIS*, 5(1), Pp. 52–64.
- Edy Dan Sutrisno (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Freddy Rangkuti (2013) 'SWOT Balance Scorecard, Teknik Menyusun Strategi Komporat Yang Eksekutif Plus Cara Mengelola Kinerja Dan Resiko', *Ceklist Quality Dan Management System* [Preprint].
- Irham Fahmi (2013) *Manajemen Kinerja : Teori Dan Aplikasi* . Bandung: Alfabeta.
- Muhammad Nuskan Abdi, C. (2023) 'PENGARUH WORK LIFE BALANCE, BUDAYA ORGANISASI, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI', *JEBI. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 26(2), Pp. 112–119.
- Mulyadi (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Penerbit In Media.
- R.B.T.Rakian., Grace.B.Nangoi., S.Walandow. (2021) 'PENERAPAN

BALANCED SCORECARD
SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA
PERUSAHAAN PADA PT.
PEGADAIAN (PERSERO)
KANTOR WILAYAH V
MANADO', *Jurnal EMBA*, 9(1), Pp.
1301–1312.

- Rifah Alfaini, W.R.P. (2023) 'Pengukuran Balanced Scorecard Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pada Start-Up Car Care PT. X', *Jurnal Unitek*, 16(2).
- Robbins, S.P. And M.Coulter. (2016) *Manajemen*,. 13th Edn. Edited By Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P. Jakarta: Erlangga.
- Rosyda Nur Fauziah (2025) 'Pengertian Stakeholder: Jenis-Jenis, Peran Dan Fungsinya'.
- Sugiyono (2016) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sukma Nugraha, A.H.B.H. (2023) 'ANALISA KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE BALANCE SCORECARD DI PT. MEDAN JUTA RASA', *Buletin Utama Teknik*, 18(2).
- Tangen, S. (2005) 'Analyzing The Requirement of Performance Measurement", *Measuring Business Excellence*', 9(4), pp. 46–54.
- Torang dan Dr Syamsir (2014) *Organisasi dan Manajemen* . Bandung: Alfabeta.
- Wirawan (2012) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat,.