

Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi kasus pada CV Greensmothie Factory)

Nidya Vitriana¹, Hany Marliani Gafarar², Ningrum Putri Herinda³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau,
Pekanbaru, Riau, Indonesia

e-mail: nidyavitriana1107@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendekatan Balanced scorecard dari segi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terhadap kinerja CV Greensmothie Factory. Data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Kuisisioner dibagikan kepada 10 orang karyawan CV Greensmothie Factory. Data analisis dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 22.00. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek operasional, dan aspek sumber daya manusia secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CV Greensmothie Factory.

Kata kunci: *aspek keuangan, pelanggan, operasional, SDM*

Abstract

This study aims to determine the influence of Balanced scorecard approach in terms of financial perspective, customer perspective, internal business perspective, and growth and learning perspective on CV Greensmothie Factory performance. The data used is primary data. The data collection in this study used questionnaires. Questionnaires were distributed to 10 employees of CV Greensmothie Factory. Data analysis by using multiple regression analysis with the help of SPSS version 22.00. the results of this study show that: financial aspects, customer aspects, operational aspects, and human resources aspects simultaneously and partially positively and significantly affect the performance of CV Greensmothie Factory.

Keywords : *financial, customer, operational, human resources aspects*

PENDAHULUAN

CV Greensmothie Factory merupakan industri usaha yang bergerak dibidang makanan, lebih tepatnya makanan sehat. CV Greensmothie Factory memulai usaha sejak tahun 2012 yang awalnya hanya melayani *catering service smoothie, pressed juice, raw almond milk* dan pada saat itu berhasil mengantarkan 200 botol per hari keseluruh kota Pekanbaru. Namun sekarang CV Greensmothie Factory berhasil berkembang menjadi *Bar and Resto* sejak tahun 2014. CV Greensmothie Factory mempunyai konsep usaha sehat tanpa menghilangkan. Dengan konsep usahanya CV Greensmothie Factory berusaha mengembangkan gaya hidup sehat terhadap konsumen, dengan memberikan pelayanan yang maksimal serta berbagai macam produk yang dibutuhkan pelanggan. CV Greensmothie Factory sebagai industri makanan sehat tentunya harus memiliki manajemen yang baik untuk menghasilkan produk yang bermutu dan pemasaran yang baik, karena banyaknya pesaing industri makanan jangfood yang banyak diminati konsumen Indonesia. Dalam rangka menyusun strategi manajemen yang baik, perusahaan dihadapkan dengan penentuan strategi pengelolaan perusahaannya. Sebagai landasan untuk menyusun strategi pengelolaan perusahaan, maka dibutuhkan alat untuk mengukur kinerja perusahaan sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat

tercapai. Menurut Payaman Simanjuntak (dalam arasy Alimudin, dkk. 2019 : 4) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil pelaksanaan tugas tertentu. Penulis juga menemukan pendapat dari Mulyadi (dalam Maya Sari, 2015 : 29) mengatakan bahwa Penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan kontribusi suatu bagian dalam perusahaan terhadap organisasi perusahaan secara keseluruhan, memberikan dasar bagi penilaian mutu prestasi manajer bagian dalam perusahaan, dan memberikan motivasi bagi manajer bagian di dalam menjalankan bagiannya seirama dengan tujuan pokok organisasi perusahaan secara keseluruhan.

Untuk mencapai tujuan organisasi maka dirumuskan sistem penilaian kinerja menggunakan metode *balanced scorecard*. Metode ini menggunakan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, untuk analisis kinerja perusahaan. Dengan menggunakan metode *balanced scorecard* sebagai alat untuk mengukur kinerja CV Greensmothie Factory memudahkan manajemen untuk menyusun strategi pengelolaan perusahaan dengan baik.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Penilaian Kinerja adalah sebuah sistem formal dan sistematis yang diterapkan oleh perusahaan untuk mengukur performa kinerja karyawan. Sampai sejauh mana kinerja yang dilakukan karyawan dibandingkan dengan standart yang telah diberikan oleh perusahaan (Elizabeth, 2014: 2). Penulis juga menemukan pendapat lain dari Awan (2018: 2) menyatakan kinerja suatu perusahaan dapat dijadikan sebagai suatu tolok ukur dari kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan, karena pengukuran kinerja merupakan proses mengukur sejauh mana suatu perusahaan melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Penilaian kinerja perusahaan digunakan sebagai landasan untuk pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan. Untuk mengukur kinerja perusahaan menggunakan alat ukur atau metode , yaitu metode *balanced scorecard*, yang bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan dari segi keuangan maupun non keuangan.

Balanced scorecard merupakan suatu penilaian kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta proses pembelajaran dan pertumbuhan. Sistem pengukuran kinerja berimbang (*balanced scorecard system*) merupakan sistem pengukuran yang efektif dan menjadi bagian integral proses manajemen yang dapat memotivasi peningkatan di bidang-bidang penting, seperti produk, proses produksi, kepuasan konsumen, serta pengembangan pasar (Isnati & M.Rizki, 2019 : 90).

Perspektif Finansial/Keuangan: Tujuan finansial berperan sebagai fokus dari tujuan strategis, ukuran-ukuran, semua perspektif *balanced scorecard*. Ukuran-ukuran yang dipilih sebaiknya menjadi bagian dari keterkaitan hubungan sebab akibat yang memuncak di peningkatan kinerja finansial. Berbagai rasio-rasio dapat diterapkan di dalam pengukuran strategis untuk perspektif finansial. Maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Aspek keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Perspektif pelanggan: Perusahaan harus mampu mengidentifikasi pelanggan serta segmen pasar, yang mana perusahaan akan berkompetisi berdasarkan pertimbangan dan karakteristik yaitu pertimbangan geografi, aktivitas umum pembeli, posisi dan tanggung jawab pembeli, dan karakteristik pribadi pembeli. Maka rumusan hipotesis sebagai berikut:

H2: Aspek pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Perspektif proses bisnis internal: Perusahaan biasanya mengembangkan tujuan dan ukuran untuk perspektif ini setelah merumuskan tujuan dan ukuran untuk perspektif keuangan dan pelanggan (Yosefin, 2017: 17). Maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Aspek operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran: Tujuan perspektif pembelajaran, dan pertumbuhan focus pada kemampuan manusia. Manajer bertanggung jawab untuk mengembangkan kemampuan karyawan. Tolok ukur kunci untuk menilai kinerja manajer adalah kepuasan karyawan, retensi karyawan, dan produktivitas karyawan. Kepuasan karyawan mengakui bahwa moral karyawan adalah penting untuk memperbaiki produktivitas, umumnya kepuasan pelanggan, dan ketanggapan terhadap situasi. Maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Aspek sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yang menggambarkan suatu hasil penelitian. Populasi penelitian ini adalah karyawan CV Greensmothie Factory berjumlah 10 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling sensus karena jumlah populasi yang tergolong sedikit (Sunyoto, 2011). Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui proses tabulasi menggunakan skala linkert. Dalam penelitian ini dijelaskan beberapa tahap analisis data yang dilakukan yaitu; 1) uji normalitas dilakukan untuk melihat model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai kontribusi atau tidak melalui grafik Normal Probability Plot. 2) uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. 3) uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu observasi ke observasi lain. Untuk menguji hubungan antara variabel dependen dan variabel independen maka dilakukan analisis linier berganda menggunakan alat analisis program SPSS. Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja

X1 = aspek keuangan

X2 = aspek pelanggan

X3 = aspek operasional

X4 = aspek sumber daya manusia

α = konstanta

β = koefisien regresi

e = error

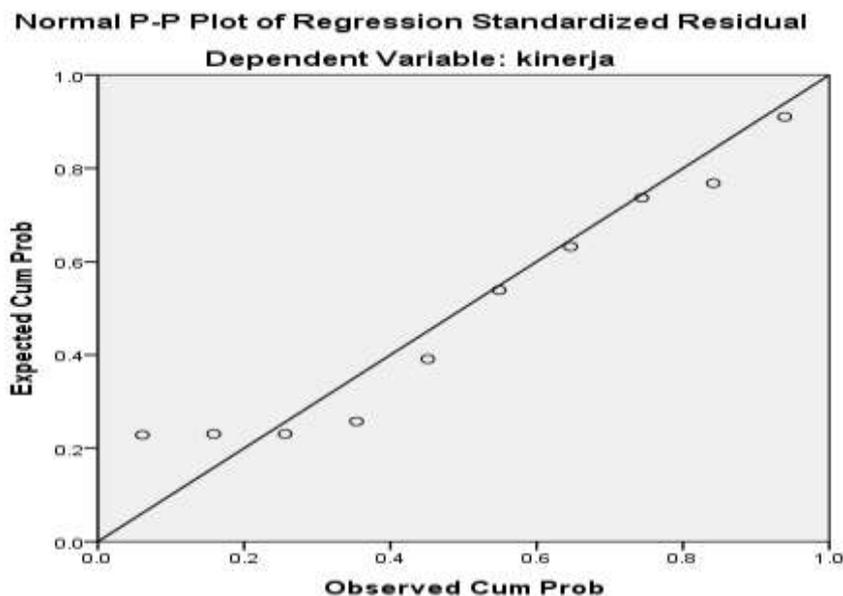
Koefisien determinasi dapat dilihat dari besarnya nilai R Square (R²) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas yaitu kompetensi auditor, tekanan ketaatan dan kompleksitas tugas terhadap audit judgement. Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Uji statistik F pengujian ini bertujuan membuktikan variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas maka digunakan grafik normal P-P Plot of Regression Standardized Residual untuk melihat model regresi variabel dependen dan variabel independen apakah ada kontribusi atau tidak. Pada grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual pada gambar 1 terlihat titik-titik menyebar disekitar garis

diagonal, dan arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, yang artinya bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas



Jika ada korelasi yang tinggi di antar variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen terganggu. Uji multikolinieritas bisa dilihat dari nilai tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Faktor). Sunjoyo (dalam nurul, 2020 : 194) menyatakan jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas pada tabel 1 menunjukkan seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10 dan menunjukkan model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

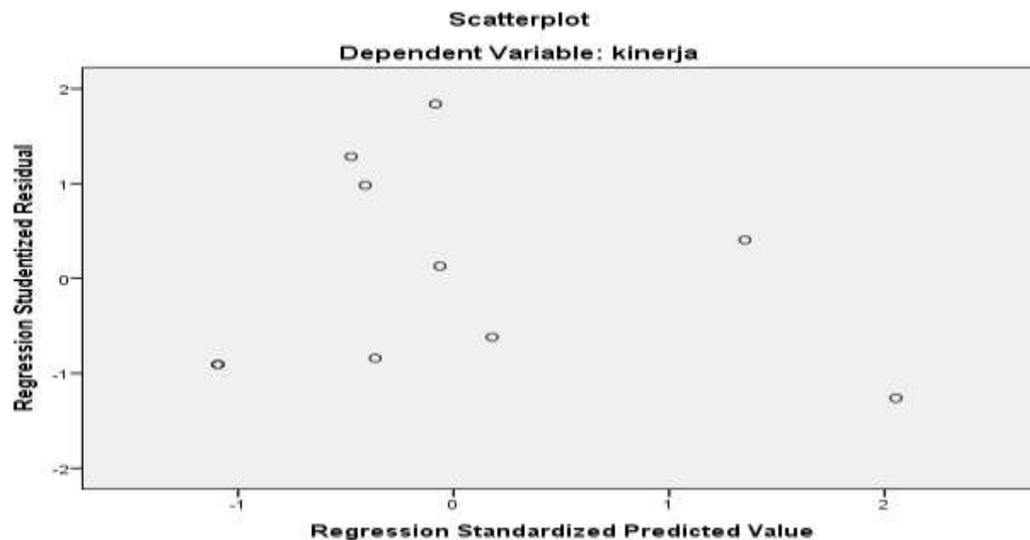
Tabel 1. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
		VIF	
1	(Constant)		
	aspek keuangan	.360	2.776
	aspek pelanggan	.358	2.796
	aspek operasional	.505	1.979
	aspek SDM	.460	2.174

a. Dependent Variable: kinerja

Deteksi Heteroskedastisitas dilakukan dengan metode scatterplot dengan melihat penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk pola tertentu dan arah penyebarannya berada diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Pada gambar 2 ditampilkan grafik scatterplot yang menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kinerja dengan variabel yang mempengaruhi yaitu aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek operasional, dan aspek sumber daya manusia.

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independent. Tampilan pada tabel 2 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi angka R square sebesar 0,660 atau 66% ini menunjukkan bahwa variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek operasional, dan aspek sumber daya manusia sebesar 66% sedangkan sisanya 34% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini .

Uji ini menggunakan α 5%. Dengan ketentuan, jika signifikansi F hitung < dari 0,05 maka hipotesis dapat diterima. Pada tabel 3 menunjukkan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek operasional, dan aspek sumber daya manusia secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap kinerja dengan probabilitas 0,047. Karena probabilitas kurang dari nilai signifikansi 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja.

Tabel 2. Hasil Uji R2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	.811	.660	.825

a. Predictors: (Constant), aspek SDM, aspek keuangan, aspek operasional, aspek pelanggan

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.596	4	3.649	5.359	.047 ^b
	Residual	3.404	5	.681		
	Total	18.000	9			

a. Dependent Variable: kinerja

b. Predictors: (Constant), aspek SDM, aspek keuangan, aspek operasional, aspek pelanggan

Pada penelitian ini uji t digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau tidak dengan mengetahui apakah variabel independen secara individual mengetahui variabel dependent. Pada tabel 4 menunjukkan hasil uji regresi linier berganda, nilai koefisien regresi yang terbentuk pada pengujian ini adalah:

Tabel 4. Hasil Uji parsial (uji t)

		Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.583	3.872		.150	.886	
	aspek keuangan	.426	.304	.454	1.900	.020	
	aspek pelanggan	-.078	.206	-.123	1.877	.021	
	aspek operasional	.286	.195	.403	1.892	.000	
	aspek SDM	.180	.119	.434	1.863	.041	

a. Dependent Variable: kinerja

$$Y = 0,583 + 0,426 X_1 + -0,78 X_2 + 0,286 X_3 + 0,180 X_4 + e$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan nilai konstanta 0,583 dan menyatakan, jika variabel independen (aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek operasional, dan aspek sumber daya manusia) bernilai (0), maka nilai variabel dependen (kinerja) sebesar 0,583 satuan. Koefisien regresi pada variabel aspek keuangan sebesar 0,426. Hasil ini menyatakan jika variabel aspek keuangan bertambah satu satuan maka variabel kinerja akan meningkat sebesar 0,426 satuan atau 42,6% dengan catatan variabel lain dianggap konstan. Koefisien regresi pada variabel aspek pelanggan sebesar 0,078 artinya jika variabel aspek pelanggan bertambah satu satuan maka variabel kinerja akan meningkat sebesar 0,078 satuan atau 7,8% dengan catatan variabel lain dianggap konstan. Variabel aspek operasional sebesar 0,286 artinya jika aspek operasional bertambah satu satuan maka variabel kinerja akan meningkat sebesar 0,286 satuan atau 28,6% dengan catatan variabel lain di anggap konstan. Variabel aspek sumber daya manusia sebesar 0,180 artinya jika aspek sumber daya manusia bertambah satu satuan maka variabel kinerja akan meningkat sebesar 0,180 satuan atau 18% dengan catatan variabel lain di anggap konstan.

Pembahasan

Pengajuan hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa aspek keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai thitung > ttabel (1,900 > 1,859) dengan tingkat signifikan sebesar 0,020 yaitu lebih kecil dari 0,05 menunjukkan aspek pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pada CV Greensmoothie factory manajemen diharapkan dapat meningkatkan kemampuannya melalui dimensi yaitu menyadari dampak keuangan setiap tindakan , menyadari tentang pentingnya investasi dan memanfaatkan secara optimum untuk memenuhi kepentingan pelanggan, memanfaatkan pengetahuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan.

Pengajuan hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa aspek pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai thitung > ttabel (1,887 > 1,859) dengan tingkat signifikan sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan arti aspek pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pada CV Greensmoothie Factory menunjukkan hasil profitabilitas pelanggan memuaskan. Peningkatan profitabilitas pelanggan memberikan memberikan arti bahwa peningkatan kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan mengalami peningkatan dan dikategorikan dalam keadaan sehat.

Pengajuan hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa aspek operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja diterima. Hal ini dibuktikan dari nila thitung > ttabel (1,892 > 1,859) dengan tingkat signifikan sebesar 0,00 yaitu lebih kecil dari 0,05 menunjukkan arti aspek operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hasil pengukuran dalam perspektif ini dilakukan dengan melihat inovasi yang dilakukan oleh CV Greensmoothie Factory antara lain adalah dengan menambah beberapa

alat yang dibutuhkan seperti alat pembuat jus, alat untuk memasak makanan, serta melakukan perbaikan tempat, dan dekorasi tempat.

Pengajuan hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa aspek sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja diterima. Hal ini terlihat dari nilai thitung > ttabel (1,863 > 1,859) dengan tingkat signifikan sebesar 0,041 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan arti aspek sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pada CV Greensmothie Factory pihak perusahaan dapat mengevaluasi terkait kepuasan karyawan terhadap tunjangan dan bonus yang diberikan kepada karyawan bila kinerja karyawan baik. Dengan adanya tunjangan yang mencukupi dan bonus bagi karyawan yang berprestasi, maka akan berdampak positif bagi kinerja karyawan tersebut.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa analisis kinerja perusahaan menggunakan metode balanced scorecard yang terdiri dari aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek operasional, dan aspek sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CV Greensmothie Factory. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar menambah variabel baru dan memperluas objek penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, A., Falani, A. Z., Mudjanarko, S. W., & Limantara, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM. *Jurnal Ekonomi Universitas Kediri.*, 4(1), 1-17. Diakses dari <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika/article/view/337>
- Febrianto, A. (2016). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Lohjinawe Rembang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.* 5(3), 88-107. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/12096>
- Fuada, N. (2020). Menilai Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 3(2), 191-199.
- Isnati, dan M.Rizki, F. 2019. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Lestantyo, E. Ratih, I. (2014). Analisis Penilaian Kinerja Pada PT Surya Palastindo. *AGORA: Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis.* 2(2),1-7.
- Ningrum, Y.T.R. (2017). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Balanced Scorecard Studi Kasus PT BPR Wijayamulya Santosa*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sari, M. Tika, A. (2015). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pt. Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis.* 15(1), 28-42.
- Sunyoto. 2011. *Analisis regresi untuk uji hipotesis*, Yogyakarta: Caps.