

ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UNTUK MENGUKUR KINERJA PT ENSEVAL PUTERA MEGATRADING TBK

Deta Nurul Khotimah¹, Destia Pentiana², Evi Yuniarti³
¹ mahasiswa, ² pembimbing 1, ³ pembimbing 2

Abstrak

Balanced scorecard merupakan metode perencanaan dan penilaian kinerja perusahaan yang mencakup empat perspektif perusahaan, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja keuangan dan non keuangan dengan konsep *balanced scorecard* pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan PT Enseval Putera Megatrading Tbk pada tahun 2016-2017 dinilai kurang karena mengalami penurunan. Kinerja perspektif pelanggan PT Enseval Putera Megatrading Tbk dinilai baik dalam mempertahankan pelanggan lamanya, sedangkan untuk menarik pelanggan baru dinilai kurang. Kinerja perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan inovasi menunjukkan nilai yang baik. Sedangkan kinerja pembelajaran dan pertumbuhan pada retensi karyawan dinilai baik.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja Perusahaan

PENDAHULUAN

Selama ini pengukuran kinerja hanya menitikberatkan pada sisi keuangan dan mengabaikan nonkeuangan. Mengabaikan nonkeuangan akan menimbulkan permasalahan berupa menurunnya kinerja perusahaan. Untuk mengatasi masalah tentang kelemahan sistem pengukuran kinerja yang berfokus pada aspek keuangan dan mengabaikan kinerja nonkeuangan, seperti kepuasan pelanggan, produktifitas karyawan, dan sebagainya, maka diciptakan sebuah model pengukuran kinerja yang tidak hanya mencakup aspek keuangan saja melainkan aspek

nonkeuangan pula, yaitu *balanced scorecard* (Setiani, dkk, 2015).

Pengukuran *Balanced scorecard* terbagi dalam empat perspektif yakni perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Keempat perspektif ini merupakan satu kesatuan yang saling mempengaruhi dan berhubungan erat dengan misi dan strategi organisasi (Solichah, dkk, 2015).

Penerapan konsep *balanced scorecard* sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan, sebab *balanced scorecard* yang telah dilakukan dapat menghasilkan perbaikan dan perubahan

strategis yang dilakukan untuk pencapaian kinerja yang akan dicapai dalam pengelolaan unit usaha perusahaan. Menurut pendekatan *balanced scorecard*, manajemen atas menerjemahkan strategi mereka ke dalam ukuran kinerja yang dapat dipahami dan dapat dilakukan oleh karyawan (Setiani, dkk, 2015).

PT Enseval Putera Megatrading Tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang distributor produk kesehatan selama puluhan tahun. Kemampuannya dalam mendistribusikan produk kesehatan telah menghasilkan sebanyak 47 cabang di seluruh Indonesia yang tersebar dari Banda Aceh hingga ke Jayapura. Hal tersebut menggambarkan bahwa PT Enseval Putera Megatrading Tbk (PT EPMT) merupakan perusahaan yang maju di bidangnya. Berikut tabel laba tahun berjalan PT Enseval Putera Megatrading Tbk tahun 2013-2017:

Tabel 1. Laba Tahun Berjalan PT EPMT tahun 2013-2017

Tahun	Laba Tahun Berjalan
2013	Rp464.371.980.988
2014	Rp510.664.228.818
2015	Rp547.173.844.615
2016	Rp556.120.695.676
2017	Rp517.836.170.615

Sumber: PT Enseval Putera Megatrading Tbk, data diolah penulis (2018)

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa laba tahun berjalan dari tahun 2013 hingga tahun 2016 mengalami peningkatan, sedangkan pada tahun 2017

mengalami penurunan yang cukup signifikan. Laba tahun berjalan PT Enseval Putera Megatrading Tbk bersifat fluktuatif, sehingga perusahaan harus mempunyai sistem pengukuran kinerja yang komprehensif agar dapat meningkatkan kinerja jangka panjang.

Pengukuran kinerja yang dilakukan oleh PT Enseval Putera Megatrading Tbk hanya mencakup aspek keuangan saja, sedangkan aspek nonkeuangan seperti aspek pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan tidak dilakukan pengukuran. Hal ini akan menyebabkan hasil pengukuran kinerja tidak secara menyeluruh dan komprehensif. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kinerja jangka panjang dan hasil yang komprehensif, perusahaan dapat menerapkan *balanced scorecard* sebagai alat ukur berbasis strategis.

Tujuan yang ingin dicapai dalam karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui kinerja keuangan dan nonkeuangan dengan konsep *balanced scorecard* pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk.

METODE PELAKSANAAN

Bahan yang digunakan berupa data pelanggan tahun 2015-2017, laporan posisi keuangan tahun 2016-2017, laporan laba rugi komprehensif tahun 2016-2017, dan hasil wawancara.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu serta data yang digunakan berupa angka-angka dan analisis statistik (Sugiyono, 2016).

Tahap pengukuran kinerja yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan *balanced scorecard* yaitu sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

- a. Imbalan kepada pemegang saham atau *Return On Equity* (ROE)

$$ROE = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total Ekuitas}} \times 100\%$$

- b. Imbalan investasi atau *Return On Investment* (ROI)

$$ROI = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

- c. *Return On Capital Employed* (ROCE)

$$ROCE = \frac{\text{Laba Operasi Bersih}}{(\text{Total aset} - \text{kewajiban})} \times 100\%$$

- d. *Gross Margin Ratio* (Margin Laba Kotor)

$$\text{Gross Margin Ratio} = \frac{\text{Laba Kotor}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

2. Perspektif Pelanggan

- a. Kepuasan Pelanggan
b. *Customer Retention* (Kesetiaan Pelanggan)

$$\text{Customer Retention} = \frac{\text{Total Pelanggan Lama}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

- c. *Customer Acquisition* (Akuisisi Pelanggan)

$$\text{Customer Acquisition} = \frac{\text{Total Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

- d. Pangsa Pasar (*Market Share*)

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

- a. Proses Inovasi, memenuhi kebutuhan pelanggan yang sedang berkembang atau masih tersembunyi.

- b. Proses Operasi

- c. Proses Purna Jual

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

- a. Kepuasan Karyawan

- b. Retensi Karyawan

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

- c. Produktivitas Karyawan

Kemudian masing-masing perspektif diukur menggunakan *rating scale*, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. *Rating Scale*

Skor	Nilai
-1	Kurang
0	Cukup
1	Baik

Sumber: Mulyadi (2001) dalam Hanuma (2010)

Kinerja dikatakan “kurang” apabila besar nilainya kurang dari 50% (skor 0). Kinerja dikatakan “baik” apabila lebih dari 80% dan diasumsikan bahwa 80% sama dengan 0,6. Sisanya adalah daerah “cukup”, yaitu antara 0-0,6 (Pramadhany, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis pengukuran kinerja pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk dengan pendekatan keempat perspektif dalam *balanced scorecard*, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil Perhitungan dari keempat perspektif tersebut, dapat terlihat dari tabel berikut, yaitu:

Perspektif Keuangan

Tabel 7. Evaluasi Perspektif Keuangan

Rasio	2016	2017	Rata-Rata
ROE	12,04%	10,09%	11,07%
ROI	7,85%	6,97%	7,41%
ROCE	16,14%	13,35%	14,74%
<i>Gross Margin Ratio</i>	11,50%	10,85%	11,17%

Hasil perhitungan perspektif keuangan dapat disimpulkan bahwa hasil nilai ROE, ROI, ROCE, dan *Gross Margin Ratio* tahun 2016 hingga tahun 2017 mengalami penurunan. Rata-rata yang dihasilkan pada perspektif keuangan berada di bawah 50%, sesuai dengan

ketentuan *rating scale* maka perspektif keuangan diberi skor -1.

Perspektif Pelanggan

Tabel 11. Evaluasi Perspektif Pelanggan

Keterangan	2016	2017	Rata-rata
<i>Costumer retention</i>	90,22%	93,96%	92,09%
<i>Costumer acquisition</i>	9,78%	6,04%	7,91%

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa kinerja pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk menghasilkan rata-rata yang melebihi standar (skor 1) pada retensi pelanggan dan kurang dari standar (skor -1) pada akuisisi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam mempertahankan pelanggan lama pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk dinilai baik, sedangkan kemampuan dalam menarik pelanggan baru pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk dinilai kurang.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Pengukuran dalam perspektif proses bisnis internal ini yaitu berupa inovasi. Inovasi yang dilakukan oleh PT Enseval Putera Megatrading Tbk pada tahun 2016-2017 yaitu dengan meluncurkan aplikasi EMOS (*Enseval Mobile Order System*).

Aplikasi EMOS bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan order pesanan produk secara langsung dan cepat tanpa perlu datang ke gudang ataupun menunggu kolektor datang ke toko/apotek untuk memesan produk, dengan adanya aplikasi EMOS pelanggan

diberikan kemudahan dalam melakukan pesanan kapan saja dan dimana saja.

Kelebihan dari aplikasi EMOS adalah membantu pelanggan dalam memperoleh informasi perihal status pemesanan, ulasan rincian transaksi, informasi piutang yang dimiliki oleh pelanggan, unggah surat pesanan, dan informasi faktur pajak. Dengan demikian kinerja PT Enseval Putera Megatrading Tbk berdasarkan proses inovasi dapat dikatakan baik, karena PT Enseval Putera Megatrading Tbk telah melakukan inovasi yang dibutuhkan oleh pelanggan berupa aplikasi EMOS.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pengukuran perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilakukan dengan menggunakan retensi karyawan. Retensi karyawan bertujuan untuk mengukur kemampuan PT Enseval Putera Megatrading Tbk dalam mempertahankan hubungan baik dengan karyawan. Berikut tabel perhitungan pengukuran pembelajaran dan pertumbuhan:

Tabel 12. Pengukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan	Retensi Karyawan = (jumlah karyawan keluar/ jumlah karyawan) x 100%	Turun
2016	281	6.154	4,57%	1,74%
2017	169	5.985	2,82%	
		Rata-rata	3,69%	

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui bahwa retensi karyawan pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk dari tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 1,74% dengan rincian hasil retensi karyawan pada tahun 2016 sebesar 4,57% dan pada tahun 2017 menurun menjadi

2,82%. Hasil penilaian kinerja dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa retensi karyawan memiliki rata-rata yang baik, sehingga diberi skor 1, hal ini karena adanya penurunan pada jumlah karyawan keluar.

Balanced Scorecard pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Tahun 2016-2017Tabel 13. Rangkuman Hasil Analisis *Balanced Scorecard*

Jenis Perspektif	Tahun		Rata-rata	Kriteria	Skor
	2016	2017			
1. Perspektif Keuangan					
a) ROE	12,04%	10,09%	11,07%	Kurang	-1
b) ROI	7,85%	6,97%	7,41%	Kurang	-1
c) ROCE	16,14%	13,35%	14,74%	Kurang	-1
d) <i>Gross Margin Ratio</i>	11,50%	10,85%	11,17%	Kurang	-1
2. Perspektif Pelanggan					
a) <i>Costumer Retention</i>	90,22%	93,96%	92,09%	Baik	1
b) <i>Costumer Acquisition</i>	9,78%	6,04%	7,91%	Kurang	-1
3. Perspektif Proses Bisnis Internal					
a) Inovasi	Telah melakukan inovasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan			Baik	1
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan					
a) Retensi Karyawan	4,57%	2,82%	3,69%	Baik	1

KESIMPULAN DAN SARAN**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis *balanced scorecard* dengan keempat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perspektif keuangan yang diukur menggunakan empat indikator yaitu ROE (*Return On Equity*), ROI (*Return On Investment*), ROCE (*Return On Capital Employed*), dan *Gross Margin Ratio* (Margin Laba Kotor) pada tahun 2016-2017 menghasilkan nilai kurang pada keseluruhan indikator pengukuran.

2. Berdasarkan perspektif pelanggan, *costumer retention* (retensi pelanggan) dinilai baik dan *costumer acquisition* (akuisisi pelanggan) pada tahun 2016-2017 dinilai kurang.
3. Berdasarkan perspektif proses bisnis internal, PT Enseval Putera Megatrading Tbk dapat dikatakan baik karena telah menciptakan inovasi yang sangat dibutuhkan bagi pelanggan.
4. Berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang diukur dengan retensi karyawan pada tahun 2016-2017 dinilai baik karena mengalami peningkatan.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan data

- yang lebih lengkap. Sehingga dalam melakukan pengukuran kinerja dengan konsep *balanced scorecard* dapat diukur dengan keseluruhan indikator.
2. Pada perspektif keuangan, sebaiknya manajemen lebih memperhatikan peningkatan pada saldo beban yang berdampak pada menurunnya laba tahun berjalan.
 3. Pada perspektif nonkeuangan, sebaiknya manajemen memperhatikan aspek-aspek pada perspektif nonkeuangan sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan.
- Solichah, Ami Dhatul, Moch. Dzulkirom, dan Muhammad Saifi. 2015. Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Sarana Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Pabrik Gula Pesantren Baru Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*. [diakses pada 06 Agustus 2018]
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Hanuma, Soraya. 2010. Analisis *Balance Scorecard* Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). Universitas Diponegoro. Semarang. [diunduh pada 07 Agustus 2018]
- Pramadhany, Wahyu Eko Yuzandra. 2011. Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Penilaian Kinerja Pada Organisasi Nirlaba (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bhayangkara Semarang). Universitas Diponegoro. Semarang. [diunduh pada 20 September 2018].
- Setiani, Titin, Arief Rahman, dan Mahsina. 2015. Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Untuk Mengukur Kinerja Dalam Rangka Meningkatkan Pencapaian Tujuan Strategis Perusahaan Pada PT. Gudang Garam Tbk. *Jurnal Akuntansi UBHARA*. [diakses pada 06 Agustus 2018]

Jurnal Deta Nurul Khotimar

1 menit yang lalu



13%

Risiko dari plagiarisme

MEDIUM

Parafrase

1%

Kutipan salah

0%

Concentration



Bagikan

Deep

\$ 1.00

Other services

1

View report

\$ 3.70