



# JSI

## Jurnal Saudagar Indonesia

**Volume 3, Nomor 2, November 2024**

- **Determinan Loyalitas Kerja Pada PT Bank Aceh Syariah**  
*M. Arief Setia Budi, M. Jaka Wiratama*
- **Analisis Efektivitas *Balance Scorecard* Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**  
*Muhammad Rizal, Andi Tarlis*
- **Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Tinjauan Literatur**  
*Nasrul Hadi, Fakhri Ramadhan, Safirussalim, Sophia Imari, Uly Handayani Mukhra, Khairun Amala, Muhammad Andi*
- **Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Manajemen RSUD Teuku Umar Kabupaten Aceh Jaya**  
*Febyolla Presilawati, Aida Fitri, Hilwa Putri Phonna*
- **Pengaruh Keadilan Organisasional, Kepemimpinan Transformasional, dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Karyawan PT. Aira Gibra Internusa Beuraden Aceh Besar**  
*Harbiyah G, Aida Fitri*
- **Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Bireuen**  
*Feri Yanto, Ira Dama Yanti, Nanda Fazira*
- **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Guru dan Staff Pendidik (Tendik) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 (MTsN 2) Banda Aceh**  
*Febyolla Presilawati, Harbiyah G, Muhammad Qabri*
- **Pengaruh Kompetensi Kerja, Pelatihan Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Pidie, Aceh**  
*Febyolla Presilawati, Surya Fatma, Riska Ayu Andira*



# JSI

## Jurnal Saudagar Indonesia

Volume 3, Nomor 2, November 2024

### Daftar Isi

Halaman

1. **Determinan Loyalitas Kerja Pada PT Bank Aceh Syariah**  
*M. Arief Setia Budi, Muhammad Jaka Wiratama* 452-462
2. **Analisis Efektivitas *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**  
*Muhammad Rizal, Andi Tarlis* 463-472
3. **Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Tinjauan Literatur**  
*Nasrul Hadi, Fakhri Ramadhan, Safirussalim, Sophia Imari, Uly Handayani Mukhra, Khaitun Amala, Muhammad Andi* 473-491
4. **Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Manajemen RSUD Teuku Umar Kabupaten Aceh Jaya**  
*Febyolla Presilawati, Aida Fitri, Hilwa Putri Phonna* 492-501
5. **Pengaruh Keadilan Organisasional, Kepemimpinan Transformasional, dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada Karyawan PT Aira Gibra Internusa Beuraden Aceh Besar**  
*Harbiyah G, Aida Fitri* 502-512
6. **Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Sosial Kabupaten Bireuen**  
*Ferri Yanto, Ira Dama Yanti, Nanda Fazira* 513-525
7. **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Guru dan Staff Pendidik (Tendik) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 (MTsN 2) Banda Aceh**  
*Febyolla Presilawati, Harbiyah G, Muhammad Qabri* 526-537
8. **Pengaruh Kompetensi Kerja, Pelatihan Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Pidie, Aceh**  
*Febyolla Presilawati, Surya Fatma, Riska Ayu Andira* 538-549

**ANALISIS EFEKTIFITAS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI  
ALAT PENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

<sup>1)</sup> Muhammad Rizal, <sup>2)</sup> Andi Tarlis  
<sup>2)</sup> Politeknik LP3I Kampus Langsa  
[anditarlis@plb.ac.id](mailto:anditarlis@plb.ac.id)

***Abstract***

*The purpose of this research is to find out how effective the performance of PT Pos Langsa Branch is when using the Balanced Scorecard concept. This research method is a qualitative method. The results of the research, namely the results of performance measurements from a financial perspective, show that the performance of PT Pos Langsa Branch is very good, this means that PT Pos is able to obtain large profits and income because it is able to control operational costs effectively and efficiently. The results of performance measurements for the customer perspective show that the performance of PT Pos Langsa Branch is good. This can be seen from the results of interviews with customers who are very satisfied with the services provided by PT Pos Langsa Branch, this means that the company is able to retain its customers. Performance measurement results from an internal perspective show that the performance of PT Pos Langsa Branch is very good. This can be seen from the results of innovation and employee performance. The results of performance measurement for the learning and growth perspective show that the performance of PT Pos Langsa Branch is good, this can be seen from the employee satisfaction analysis.*

**Keywords:** *Balanced Scorecard, Performance, PT Pos Langsa*

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana ke efektifan kinerja PT Pos Cabang Langsa jika menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Metode penelitian ini merupakan metode kualitatif. Hasil penelitian yaitu hasil pengukuran kinerja untuk perspektif keuangan menunjukkan kinerja PT Pos Cabang Langsa sangat baik, ini berarti PT Pos mampu memperoleh laba dan pendapatan yang besar dikarenakan

## **Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

**Muhammad Rizal**

mampu mengendalikan biaya operasional secara efektif dan efisien. hasil pengukuran kinerja untuk perspektif pelanggan menunjukkan kinerja PT Pos Cabang Langsa baik. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara dari nasabah yang merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Cabang Langsa, hal ini bahwa perusahaan mampu mempertahankan pelanggannya. hasil pengukuran kinerja untuk perspektif internal menunjukkan kinerja PT Pos Cabang Langsa adalah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil inovasi dan kinerja karyawan. hasil pengukuran kinerja untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja PT Pos Cabang Langsa adalah baik, hal ini dapat dilihat dari analisa kepuasan karyawan.

**Kata kunci:** *Balanced Scorecard*, Kinerja, PT Pos Langsa

### **Pendahuluan**

Dewasa ini, pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan dimasa mendatang. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggung jawabkan, hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Gambaran mengenai kinerja perusahaan bisa didapatkan dari dua sumber, yakni informasi finansial dan informasi non finansial. Informasi finansial didapatkan dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya, sedangkan informasi nonfinansial merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang dipilih guna melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.

Kedua informasi diatas dapat dianalisis menggunakan beberapa model pengukuran kinerja perusahaan, salah satunya dengan menggunakan metode *balance scorecard*. *Balance Scorecard* hadir untuk menggantikan konsep scorecard model lama yang hanya mengajar profitabilitas jangka pendek saja. *Balance Scorecard* merupakan kerangka kerja komprehensif untuk menerjemahkan visi dan misi serta strategi perusahaan dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu, terutama dalam empat perpektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Dengan adanya persaingan global, perusahaan juga dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan saran-saran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai. Penilaian kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha, dikarenakan dengan dilakukanya penilaian kinerja dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi dan penerpananya dalam kurun waktu tertentu.

## **Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

### **Muhammad Rizal**

Penilaian kinerja dapat mendeteksi kelemahan atau kekurangan yang masih terdapat dalam perusahaan, untuk selanjutnya dilakukan dimasa mendatang.

Untuk mengatasi masalah tentang kelemahan system pengukuran kinerja perusahaan berfokus pada aspek keuangan dan mengabaikan kinerja non keuangan, seperti kepuasan pelanggan, produktivitas karyawan, maka diciptakan sebuah model pengukuran kinerja yang tidak hanya mencakup keuangan saja melainkan non keuangan pula yaitu dengan konsep *Balance Scorecard* (BSC).

Menurut pendekatan *Balanced Scorecard*, manajemen atas menerjemahkan strategi mereka ke dalam ukuran kinerja yang dapat dipahami dan dapat dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian *Balanced Scorecard* merupakan suatu sistem pengukuran kinerja manajemen yang diturunkan dari visi dan strategi serta merefleksikan aspek-aspek kepentingan dalam suatu bisnis.

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun reward yang layak. Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi periode yang lalu.

PT Pos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan usaha dan pemasaran jasa pos, giro pos serta keagenan. Dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* diharapkan dapat membantu perusahaan memberikan rangka komprehensif untuk menerjemahkan visi ke dalam sasaran-sasaran strategik. PT Pos Indonesia harus mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan sejenis lainnya yang juga telah berkembang pesat. *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur berbasis strategis, seperti *financial perfectice*, *internal proses business perspective*, *costumer perspective*, dan *learning dan growth*.

## **Kajian Kepustakaan**

### **Kinerja dan Penilaian Kinerja**

Suatu organisasi atau perusahaan jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja.

Ukuran kinerja dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan bentuknya dapat bersifat *tangible* (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau *intangible* (tak dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya), tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu. Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai.

## **Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

### **Muhammad Rizal**

Mulyadi (2019:20) Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Kinerja adalah istilah umum yang digunakan untuk menunjukkan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode. Sedangkan menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2017:53) dalam bukunya *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia* mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.

### **Efektivitas Kinerja**

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan,sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan ini. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu,tenaga dan yang lain (Amstrong and A. Baron,2017:172).

Secara teknis efektivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan (Budi & Miska, 2021). Efektivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan pasar tenaga kerja waktu dan sebagai tolak ukur jika ekspansi dan aktifitas dari sikap sumber yang digunakan selama produktivitas berlangsung dengan membandingkan jumlah yang dihasilkan dengan setiap sumber yang digunakan.

Menurut Indra Wijaya (2010:158) Konsep efektivitas yaitu: suatu ukuran yang dinyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas.

Keefektifan organisasi dapat didefinisikan sebagai tingkatan pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang didekati berdasarkan nilai-nilai bersaing dari nilai-nilai organisasinya. Istilah efektif efektif) menunjukkan seberapa baik proses atau ukuran dalam memenuhi pencapaian tujuan organisasi.

## **Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

**Muhammad Rizal**

### **Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja mempunyai tujuan pokok yaitu untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Menurut Laksmi (2017:128) untuk memastikan bahwa sumber (*input*) sudah digunakan secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, maka diperlukan pengukuran kinerja manajemen. Menurut Stout yang dikutip dari LAN dan BPKP mengatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses.<sup>1</sup> Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui pencapaian target yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja merefleksikan filosofi dan kultur dari suatu organisasi serta menggambarkan seberapa baik suatu kinerja telah diselesaikan dengan biaya, waktu, dan kualitas yang optimal.

Menurut Mulyadi (2019:45) manfaat sistem pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan seperti promosi, pemberhentian dan mutasi.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

### **Konsep *Balanced Scorecard***

Konsep *Balanced Scorecard* berkembang sejalan dengan perkembangan implementasi konsep tersebut. *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata: (1) kartu skor (*scorecard*) dan (2) berimbang (*balanced*). Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang, kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personel dimasa depan. Melalui kartu skor, skor yang hendak diwujudkan personel dimasa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya.

Kata berimbang untuk mewujudkan bahwa kinerja personel diukur secara berimbang dari dua aspek yaitu: Keuangan dan Nonkeuangan, jangka pendek dan jangka panjang, intern dan ekstern. Oleh karena itu jika kartu skor personel digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan dimasa depan, personel tersebut harus memperhitungkan keseimbangan antara pencapaian kinerja

## **Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

### **Muhammad Rizal**

keuangan dan nonkeuangan, antara kinerja yang bersifat intern dan kinerja yang bersifat ekstern (Mulyadi:2019:62)

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang dilakukan ini adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:27) kualitatif adalah proses pencarian data untuk memahami masalah sosial yang didasari pada penelitian yang menyeluruh (*holistic*), dibentuk oleh kata-kata dan diperoleh dari situasi yang ilmiah.

#### **Jenis dan Sumber Data**

Data primer: yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan dari responden atau narasumber, selanjutnya data tersebut akan diolah oleh penulis.

Data skunder: yaitu data yang didapatkan dari kantor yang sudah tersajikan atau dipublikasikan yang diperlukan oleh peneliti, yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti adalah dokumentasi yang terdiri dari tabel-tabel, bagan struktur organisasi.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Penerapan *Balanced Scorecard* Perpektif Keuangan**

Secara tradisional, laporan keuangan merupakan indikator historis-agregatif yang merefleksikan akibat dari implementasi dan eksekusi strategi dalam satu periode.

Perspektif keuangan tetap digunakan dalam *Balanced Scorecard*, karena ukuran keuangan menunjukkan apakah perencanaan dan pelaksanaan strategi perusahaan memberikan perbaikan atau tidak bagi peningkatan keuntungan perusahaan. Perbaikan-perbaikan ini tercermin dalam sasaran yang secara khusus berhubungan dengan keuntungan yang terukur, pertumbuhan usaha, dan nilai pemegang saham.

Pengukuran kinerja keuangan mempertimbangkan adanya tahapan dari siklus kehidupan bisnis, yaitu: *growth*, *sustain* dan *harvest*, tiap tahapan memiliki sasaran yang berbeda sehingga penekanan pengukuran pun berbeda pula. Menurut Kaplan dan Norton (2019:20) sasaran-sasaran perspektif keuangan dibedakan pada masing-masing tahap dalam siklus bisnis menjadi tiga tahap yaitu:

- a. *Growth* (berkembang) adalah tahapan awal siklus kehidupan perusahaan dimana perusahaan memiliki produk atau jasa yang secara signifikan memiliki potensi pertumbuhan yang baik.
- b. *Sustain Stage* (bertahan) adalah tahapan kedua dimana perusahaan masih melakukan investasi dan reinvestasi dengan mengisyaratkan tingkat pengembalian terbaik. Dalam tahapan ini perusahaan mencoba memperthankan pangsa pasar yang ada bahkan mengembangkannya.



## **Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

**Muhammad Rizal**

- c. *Harvest* (panen) adalah tahapan ke tiga dimana perusahaan benar-benar memanen/menuai hasil investasi di tahap-tahap sebelumnya, tidak ada lagi investasi besar baik ekspansi maupun pembangunan kemampuan baru.

### **Penerapan *Balanced Scorecard* Perpekstif Pelanggan**

Ada dua kelompok pengukuran dalam perpekstif pelanggan yaitu *Care Measurement Group* dan *Customer Value Proposition*:

- a. Kelompok pertama *Care Measurement Group* terdiri dari lima tolak ukur yang tergabung dalam kelompok yaitu:
  - 1) *Market Share*, yang diukur seberapa besar proporsi segmen pasar tertentu yang dikuasai oleh perusahaan.
  - 2) *Costumer Acquisition*, tingkat dimana perusahaan mampu menarik konsumen baru.
  - 3) *Costumer Satisfaction*, tingkat kepuasan konsumen terhadap kriteria kinerja tertentu, seperti tingkat pelayanan.
  - 4) *Costumer Profitability*, suatu tingkat laba bersih yang diperoleh perusahaan dari suatu target atau segmen pasar yang diayani.
- b. Kelompok kedua disebut *costumer value proposition* atau proporsi nilai pelanggan yang terdiri dari tiga katagori, yaitu:
  - 1) *Product or services Attributes*, meliputi fungsi dari produk atau jasa, harga dan kualitasnya. Tolak ukur atribut produk ini adalah tingkat harga eceran relatif, tingkat daya guna produk, tingkat pengembalian produk oleh pelanggan sebagai akibat ketidak sempurnaan proses produksi, mutu peralatan dan fasilitas produksi yang digunakan, kemampuan sumber daya manusia, serta tingkat efisiensi produksi.
  - 2) *Costumer Relationships*, meliputi pengiriman produk dan jasa kepada pelanggan, termasuk dimensi waktu dan respon pelanggan dan apa yang dirasakan pelanggan saat membeli produk dari perusahaan.
  - 3) *Image and Reputation*, menggambarkan faktor-faktor intangible yang menarik seseorang konsumen untuk berhubungan dengan perusahaan.

### **Penerapan *Balanced Scorecard* Perpekstif Internal**

Kaplan dan Norton membagi proses bisnis internal kedala tiga tahapan, yaitu:

- a. Proses Inovasi (*innovation*), dalam proses penciptaan nilai tambah bagi pelanggan, proses inovasi merupakan salah satu kritikal proses dimana efisiensi dan efektivitas serta ketepatan waktu dari proses inovasi ini akan mendorong terjadinya efisiensi biaya pada proses penciptaan nilai tambah bagi perusahaan.

## **Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

**Muhammad Rizal**

- b. Proses Operasi (*operations*), Tahapan ini merupakan tahapan aksi dimana perusahaan secara nyata berupaya untuk memberikan solusi kepada para pelanggan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka.
- c. Proses Pelayanan Purna Jual (*postsale service*), proses ini merupakan jasa layanan pada pelanggan setelah penjual produk/jasa tersebut dilakukan

### **Penerapan *Balanced Scorecard* Perpekstif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

Dalam perpekstif ini, ada faktor-faktor penting yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Kapabilitas Pekerja (*Employee Capabilities*)  
Manajemen dituntut untuk memperbaiki pemikiran pegawai terhadap organisasi, yaitu bagaimana para pegawai menyumbngkan segenap kemampuannya untuk organisasi. Akibat adanya pergeseran teknologi yang menunjukkan seluruh pekerjaan diotomatisasi, maka pekerjaan yang sama yang dilakukan secara terus-menerus pada tahap efisiensi dan produktivitas yang tidak sama, tidak lagi cukup bagi tercapainya keberhasilan perusahaan, ole karena itu perusahaan harus melakukan perbaikan terus-menerus.
- b. Kapabilitas System Informasi (*Information System*)  
Dalam hal ini meski motivasi dan keahlian pegawai telah mendukung pencapaian tujuan-tujuan perusahaan, masih diperlukan informasi-informasi yang terbaik. Motivasi dan keahlian karyawan diperlukan dalam mencapai tujuan pelanggan dan bisnis internal, namun itu saja tidak cukup jika mereka tidak memiliki informasi yang memadai. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat ini maka diperlukan informasi yang tepat, cepat, dan akurat sebagai umpan balik. Informasi tersebut dapat berupa informasi tentang pelanggan, proses bisnis internal, keuangan, dan keputusan yang dibuat oleh karyawan.
- c. Motivasi, Kekuasaan dan Keselarasan (*motivation, empowerment and alignment*)  
Perpekstif ini penting untuk menjamin adanya proses yang berkeselimbangan terhadap upaya pemberian motivasi dan inisiatif yang sebesar-besarnya bagi pegawai. Ukuran dari motivasi karyawan adalah jumlah saran per-pegawai, dimana ukuran ini menangkap partisipasi karyawan yang sedang berlangsung dalam memperbaiki kinerja perusahaan, dan tingkat kualitas partisipasi karyawan dalam memberikan saran untuk peluang perbaikan

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **Kesimpulan**

- 1. Perspektif Keuangan  
Hasil pengukuran kinerja untuk perspektif keuangan menunjukkan kinerja PT Pos Cabang Langsa sangat baik, ini berarti PT Pos mampu memperoleh

## **Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**

### **Muhammad Rizal**

laba dan pendapatan yang besar dikarenakan mampu mengendalikan biaya operasional secara efektif dan efisien.

#### **2. Perspektif Pelanggan**

Hasil pengukuran kinerja untuk perspektif pelanggan menunjukkan kinerja PT Pos Cabang Langsa baik. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara dari nasabah yang merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Cabang Langsa, hal ini bahwa perusahaan mampu mempertahankan pelanggannya. Selain itu pada analisa dari *market share* adalah baik dikarenakan PT Pos Cabang Langsa dapat menguasai segmen pasar yang besar.

#### **3. Perspektif Internal**

Hasil pengukuran kinerja untuk perspektif internal menunjukkan kinerja PT Pos Cabang Langsa adalah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil inovasi dan kinerja karyawan. Inovasi kinerja karyawan setiap tahunnya mengalami peningkatan dikarenakan PT Pos Cabang Langsa terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Walaupun dilihat dari persaingan bisnis yang semakin pesat namun PT Pos Cabang Langsa tetap memperoleh pendapatan yang tinggi.

#### **4. Perspektif Pembeajaran dan Pertumbuhan**

Hasil pengukuran kinerja untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja PT Pos Cabang Langsa adalah baik, hal ini dapat dilihat dari analisa kepuasan karyawan. Hasil menunjukkan bahwa, karyawan sangat puas atas kebijakan perusahaan, hubungan kerja, gaji, kondisi lingkungan kerja, dan motivasi yang diberikan PT Pos Cabang Langsa

## **Saran**

1. PT Pos Cabang Langsa diharapkan menggunakan pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* agar mengetahui kinerja perusahaan secara keseluruhan.
2. Pada perspektif keuangan diharapkan PT Pos Cabang Langsa mampu mempertahankan kinerja dalam memperoleh laba yang tinggi dan mengendalikan biaya secara efektif dan efisien.
3. Pada perspektif pelanggan PT Pos Cabang Langsa mampu memperthankan kepuasan pelanggan, memperluas *market share*, mempertahankan pelanggan dan mengembangkan pelanggan baru dari pesaing.
4. Pada perspektif proses bisnis diharapkan PT Pos Cabang Langsa mampu meningkatkan delta unit kerja agar dapat mempermudah pelanggan bertransaksi dan menguasai pangsa pasar yang lebih luas.
5. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diharapkan PT Pos Cabang Langsa mampu mempertahankan kepuasan karyawan, PT Pos Cabang

**Analisis Efektivitas Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Cabang Langsa)**  
**Muhammad Rizal**

Langsa diharapkan meningkatkan kualitas kinerja karyawan agar menciptakan karyawan yang berkompeten.

**Referensi**

- Budi, M. A. S., & Miska, L. (2021). Pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal, dan kerja sama tim terhadap produktivitas kerja karyawan Sekolah Swasta Bunga Matahari Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 11, 171–182.
- Amstrong, M., & Baron, A., (2017). *Performance Management – The New Realities*, London: Institute of Personnel and Development.
- Indrawijaya, A.I. (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*, Bandung: Refika Aditama.
- Mulyadi (2019). *Balanced Scorecard, Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkuprawira, S., & A.V, Hubeis (2017). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kumalasari, Y. S. (2010). “Evaluasi Terhadap Kinerja Unit Usaha Syariah Pada Bank Konvensional Dengan Perspektif *Balance Scorecard*”, Fakultas Ekonomi Diponegoro.
- Norton, Kaplan. P. (2019). *Balanced Scorecard. Translating Strategy Into Action*, Boston: Harvard Business School Press.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

# JSI

**JURNAL SAUDAGAR INDONESIA**

Alamat: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Aceh  
Jl. Muhammadiyah No. 91. Batoh, Lueng Bata,  
Banda Aceh 23245 Telp./ Fax.: 0651-21024  
email: [jsi.kwu@unmuha.ac.id](mailto:jsi.kwu@unmuha.ac.id)

ISSN 2829-8969

