

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCED SCORECARD (STUDI KASUS PADA PT.PUTRA TIDAR PERKASA)

Rizki Eka Putra

Fakultas Ekonomi, UNRIKA
Jalan Batu Aji Baru No. 99, Batu Aji, Batam

ABSTRACT

This research on the analysis of the performance of the company with the method Balanced Scorecard. With their Balanced Scorecard as a performance analysis can help companies to achieve their goals effectively and in accordance with the objectives of this efficient. Hal Balanced Scorecard as a yardstick that measures not only the financial perspective will be but the measure perspective such as customer perspective, internal business process perspective, learning and growth perspective.

From these results the performance of companies with good financial perspective because it can increase significantly in 2012 despite losing the perspective great..and for general customer satisfaction for services provided by PTP and increasing new customers every tahunnya. Untuk Learning and growth perspective is said either as employees in PTP have high deficits improve will productivity. From the four perspectives PT.Putra Tidar Perkasa assessed its performance is quite good.

Keywords : *Performance measurement company with Balanced Scorecard*

LATAR BELAKANG

Pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut tercapai. Pengetahuan mengenai kondisi yang terjadi sekarang adalah dasar perusahaan untuk melakukan perbaikan dan melakukan langkah-langkah yang akan

Dalam rangka mewujudkan perusahaan yang baik maka perlu juga pengukuran kinerja, karena dari pengukuran kinerja ini kita dapat mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan bisa tercapai. Dalam pemikiran masyarakat perusahaan yang pencapaian keuangannya tinggi dianggap sebagai perusahaan yang berhasil. Padahal dalam mengukur kinerja perusahaan tidak bisa dilihat hanya dari sisi keuangan tetapi juga non keuangan.

diambil pada tahap berikutnya. Keberhasilan perusahaan dimasa yang akan datang akan ditentukan oleh bagaimana investasi dan pengelolaan aset intelektual atau tak berwujud seperti kompetensi pekerja, loyalitas pelanggan dan pengendalian mutu, daripada fokus pada bagaimana pengelolaan dan investasi pada aset fisik.

PT.Putra Tidar Perkasa merupakan perusahaan *outsourcing* yang bergerak dibidang jasa keamanan. PT.PTP saat ini tidak hanya berkembang di Kota Batam akan tetapi juga telah merambah di Kota Karimun dan juga Bintan. Untuk dapat memiliki keunggulan dalam dunia bisnis alih daya yang terkemuka di Indonesia maka PTP perlu memiliki kerangka kerja sistem pengukuran kinerja yang tepat. Dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* yang memiliki

keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang cukup komprehensif karena selain tetap mempertimbangkan kinerja keuangan *balanced scorecard* juga tetap memperhatikan dibidang non keuangan yaitu pelanggan, proses internal bisnis,serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk diteliti sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul: “ Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus PT.Putra Tidar Perkasa)”.

Agar pembahasan penelitian dalam menyusun laporan ini lebih sistematis dan jelas, maka penulis memberikan batasan

LANDASAN TEORI

Pengertian Kinerja

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan

Penilaian Kinerja

Menurut Mulyadi dan johny (2001), mendefinisikan mengenai penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Melalui penilaian kinerja, manajer dapat menggunakannya dalam mengambil keputusan penting dalam rangka bisnis perusahaan, seperti menentukan tingkat gaji karyawan, dan sebagainya, serta langkah yang akan diambil untuk masa depan. Sedangkan bagi pihak luar, penilaian kinerja sebagai alat pendeteksi awal dalam memilih alternatif investasi yang digunakan untuk

dalam pemakaian data. Berikut merupakan batasan data dan batasan lapangan yang diangkat penulis.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data-data yang berkaitan dengan pekerjaan dari setiap department yang ada di PT.Putra Tidar Perkasa yaitu :

1. Human Resource Departement(HRD)
2. Financial Departement
3. Operasional Departement

Lokasi tempat dilakukannya penelitian ini adalah Batam Centre tepatnya di PT.Putra Tidar Perkasa.

Bedasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dirumuskan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana kinerja PT.Putra Tidar Perkasa ditinjau dari analisis *Balanced Scorecard*.

hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki (Helfert, dalam srimindarti, 2004). Menurut Mulyadi (2001), kinerja adalah istilah umum yang digunakan untuk menunjukkan sebagian atau seluruh tindakan atau aktifitas dalam suatu organisasi dalam suatu periode

meramalakan kondisi perusahaan dimasa yang akan datang.

Pengendalian dan Kinerja

Pengendalian adalah proses mengarahkan sekumpulan variabel yang meliputi, benda, situasi, dan organisasi untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan 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 daya-sumber daya yang dimiliki.

Sistim Pengukuran Kinerja

menyediakan perusahaan dengan informasi yang berguna, sehingga membantu mengelola, mengontrol, merencanakan, dan melaksanakan aktifitas-aktifitas yang dilakukan perusahaan. Dengan adanya pengukuran kinerja maka perusahaan diharapkan mampu bertahan dan mengikuti persaingan dan perkembangan yang ada.

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.

Balanced Scorecard

Menurut Kaplan dan Norton (1996), *Balanced Scorecard* merupakan alat pengukur kinerja eksekutif yang memerlukan ukuran komprehensif dengan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis pelanggan, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Sementara itu Anthony and Friends (1997) mendefinisikan *balanced scorecard* sebagai *measurement and management system that views a business process, and learning and growth*. Menurut Yuwono dan kawan-kawan (2003) Pengertian *balanced scorecard* adalah suatu sistem manajemen, pengukuran dan pengendalian yang secara cepat, tepat, dan komprehensif dapat memberikan pemahaman kepada manager tentang performance bisnis. Pengukuran kinerja perusahaan tersebut memandang unit bisnis dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis dalam perusahaan, serta proses pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut Tangen (2005) sistem pengukuran kinerja yang baik adalah sekumpulan

Kaplan dan Norton menyebutkan bahwa *Balanced Scorecard* merupakan suatu sistem pengukuran taktis atau operasional. Perusahaan yang inovatif menggunakan *balanced scorecard* sebagai suatu system manajemen strategis, yaitu untuk mengelola strategi jangka panjang. Perusahaan menggunakan fokus pengukuran *balanced scorecard* untuk menghasilkan berbagai proses manajemen penting yaitu sebagai berikut :

Konsep Penerapan Prespektif Balanced Scorecard

A. Prespektif Keuangan

Balanced Scorecard menggunakan perspektif keuangan karena penilaian kinerja merupakan ikhtisar dari konsekuensi ekonomis yang telah dilakukan. Penilaian kinerja keuangan dapat dijadikan indikator apakah strategi perusahaan, implementasi dan keputusannya sudah memberikan perbaikan yang pengukuran keseluruhannya melalui persentase rata-rata pertumbuhan pendapatan, dan rata-rata pertumbuhan penjualan dalam target market.

Pengukuran kinerja keuangan mempertimbangkan adanya tahapan dari siklus kehidupan bisnis yaitu :

1. Bertumbuh (*Growth*)

Perusahaan yang sedang bertumbuh berada pada awal siklus hidup perusahaan. Mereka menghasilkan produk dan jasa yang memiliki potensi pertumbuhan. Untuk memanfaatkan potensi ini, maka mereka melibatkan sumber daya yang cukup banyak untuk mengembangkan dan meningkatkan berbagai produk dan jasa yang baru, membangun dan memperluas fasilitas produksi, membangun kemampuan operasi, infrastruktur dan jaringan

distribusi yang akan mendukung memelihara serta mengembangkan hubungan yang erat dengan pelanggan.

2. Tahapan Bertahan (*Subtain*)

Setelah melalui tahap pertumbuhan, perusahaan akan berada dalam tahap bertahan, situasi dimana unit bisnis masih memiliki daya tarik bagi penanam investasi dan investasi ulang, tetapi diharapkan mampu menghasilkan pengembalian modal yang cukup tinggi. Kebanyakan unit bisnis di tahap bertahan akan menetapkan tujuan finansial yang terkait dengan profitabilitas.

3. Tahap Penuaian (*Harvest*)

Dalam tahap kedewasaan dalam siklus hidupnya, tahap dimana perusahaan ingin “menuai” investasi yang dibuat pada dua tahap berikutnya. Bisnis tidak lagi membutuhkan investasi yang besar cukup untuk pemeliharaan peralatan dan kapabilitas, bukan perluasan atau pembangunan berbagai kapabilitas baru.

B. Prespektif Pelanggan

Suatu produk atau jasa dikatakan mempunyai nilai bagi pelanggannya jika manfaat yang diterimanya relatif lebih tinggi daripada pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan tersebut untuk mendapatkan produk atau jasa itu. Dan suatu produk atau jasa semakin bernilai apabila manfaatnya mendekati atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan. Oleh Kaplan dan Norton (2001) perusahaan diharapkan membuat suatu segmentasi pasar dan ditentukan target pasarnya yang paling mungkin untuk dijadikan sasaran sesuai dengan kemampuan, sumber daya dan rencana jangka panjang perusahaan. Dalam *Balanced Scorecard* terdapat dua pengukuran dalam prespektif konsumen yaitu :

terciptanya hubungan global dan

1. Kelompok Pengukuran Inti Konsumen
 - a. Pangsa Pasar
Mengukur pangsa pasar dapat segera dilakukan bila kelompok pelanggan sasaran atau segmen pasar sudah ditentukan. Ukuran pangsa pasar keseluruhan yang didasarkan atas hubungan bisnis dengan perusahaan-perusahaan ini ditentukan jumlah bisnis keseluruhan yang telah diberikan oleh perusahaan-perusahaan ini dalam periode tertentu.
 - b. Kemampuan meraih konsumen baru.
Secara umum perusahaan yang ingin menumbuhkan bisnis menetapkan sebuah tujuan berupa peningkatan basis pelanggan dalam segmen sasaran. Akuisisi pelanggan dapat diukur dengan banyaknya jumlah pelanggan baru atau jumlah penjualan kepada pelanggan baru disegmen yang ada.
 - c. Kemampuan mempertahankan pelanggan
Untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dalam segmen pelanggan sasaran diawali dengan mempertahankan pelanggan yang ada disegmen tersebut. Penemuan riset pada rantai keuntungan jasa telah menunjukkan pentingnya retensi pelanggan
 - d. Tingkat kepuasan konsumen
Retensi dan akuisisi pelanggan ditentukan oleh usaha perusahaan untuk dapat memuaskan berbagai kebutuhan pelanggan. Ukuran kepuasan pelanggan memberikan umpan balik mengenai seberapa baik perusahaan melakukan bisnis.
 - e. Tingkat Profitabilitas pelanggan
Ukuran profitabilitas pelanggan dapat mengungkapkan pelanggan

sasaran tertentu yang tidak memberikan keuntungan

C. Prespektif Proses Internal Bisnis

Dalam prespektif proses internal bisnis, perusahaan harus mengidentifikasi proses internal yang penting dimana perusahaan harus melakukannya dengan sebaik-baiknya, karena proses internal tersebut memiliki nilai-nilai yang diinginkan pelanggan dan akan memberikan pengembalian yang diharapkan oleh pemegang saham.

D. Prespektif Pembelajaran dan Bertumbuh

Menurut Kaplan dan Norton (2001) proses belajar dan bertumbuh suatu organisasi bersumber dari 3 prinsip yaitu *people, system, organizational procedure*.

1. *People*

Tenaga kerja pada perusahaan dewasa ini lebih dituntut untuk dapat berfikir kritis dan melakukan evaluasi terhadap proses dan lingkungan untuk dapat memberikan usulan perbaikan. Oleh sebab itu, dalam pengukuran strategi perusahaan, salah satunya harus berkaitan secara spesifik dengan kemampuan karyawan, apakah perusahaan telah mencanangkan peningkatan kemampuan sumber daya yang dimiliki.

2. *System*

Motivasi dan ketrampilan karyawan saja tidak cukup untuk menunjang pencapaian tujuan proses pembelajaran dan bertumbuh apabila mereka tidak memiliki informasi yang memadai. Karyawan di bidang operasional memerlukan informasi yang cepat,

tepat waktu, dan akurat sebagai umpan balik.

3. *Organizational Procedure*

Prosedur yang dilakukan suatu organisasi perlu diperhatikan untuk mencapai suatu kinerja yang handal. Prosedur dan perbaikan rutinitas harus diluruskan karena karyawan yang sempurna dengan informasi yang melimpah tidak akan memberikan kontribusi pada keberhasilan usaha apabila mereka tidak dimotivasi untuk bertindak selaras dengan tujuan perusahaan atau apabila mereka tidak diberikan kebebasan untuk mengambil keputusan bertindak.

Dalam kaitan dengan sumber daya manusia ada tiga hal yang perlu ditinjau dalam menerapkan *Balanced Scorecard* yaitu :

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan karyawan merupakan suatu prakondisi untuk meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan kepada konsumen, dan kecepatan bereaksi. Kepuasan karyawan menjadi hal yang penting khususnya bagi karyawan jasa.

2. Tingkat Perputaran Karyawan

Retensi karyawan adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pekerja-pekerja terbaiknya untuk terus berada dalam organisasinya. Perusahaan yang telah melakukan investasi dalam sumber daya manusia akan sia-sia apabila tidak mempertahankan karyawannya untuk terus berada dalam perusahaannya.

3. Laba Perusahaan per Karyawan

Salah satu indikator yang sudah dikenal di dunia keuangan adalah RPE (*Revenue per Employee*) Bila di bahasa indonesia laba perusahaan per karyawan.

Keunggulan *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard memiliki keunggulan yang menjadikan sistem manajemen strategik saat ini berbeda secara signifikan dengan sistem manajemen strategik dalam manajemen tradisional (Mulyadi 2001). Manajemen strategik tradisional hanya berfokus ke sasaran-sasaran yang bersifat keuangan, sedangkan sistem manajemen strategik kontemporer mencakup prespektif yang luas yaitu keuangan, pelanggan proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Hubungan Antar Prespektif

Konsep hubungan sebab akibat memegang peranan yang sangat penting dalam *Balanced Scorecard* terutama dalam penjabaran tujuan dan pengukuran masing-masing prespektif. Empat prespektif yang telah disebutkan diatas mempunyai satu hubungan antara satu dengan yang lainnya yang penjabarannya merupakan suatu strategik objektif yang menyeluruh dan saling berhubungan . Hal tersebut dimulai dari prespektif pembelajaran dan bertumbuh dimana perusahaan dimana mempunyai suatu strategi untuk meningkatkan produktivitas dan komitmen dari personel akan meningkat pula kualitas proses layanan pelanggan dan proses layanan pelanggan akan terintegrasi. Dengan demikian kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan akan meningkat pula yang terlihat dari prespektif pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul adalah pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sedangkan tehnik yang digunakan adalah :

Melakukan wawancara terhadap pihak terkait yang ada pada perusahaan tersebut.

Tehnik untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan komunikasi dengan responden berupa angket yang berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

Dalam penelitian ini ,data sekunder yang digunakan berupa :

1. Laporan Keuangan yaitu Neraca dan Laporan Laba Rugi selama tahun 2011-2013
2. Jumlah karyawan dari tahun 2011-2013
3. Data-data yang menyangkut prespektif pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode pengumpulan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Yaitu melakukan telaah, eksplorasi dan mengkaji berbagai literatur pustaka yang berupa buku-buku, artikel, jurnal.

Yaitu penulis mengadakan penelitian terhadap dokumen PT.Putra Tidar Perkasa berupa Laporan Keuangan, jumlah data karyawan dan yang menyangkut prespektif pelanggan, prespektif proses bisnis internal dan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisa kualitatif menurut J.Supranto adalah analisis terhadap data yang tidak berbentuk angka. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mengungkapkan dan menginterpretasikan data dan hasil penelitian dalam bahasa verbal berdasarkan standar maupun hasil perbandingan diantara masing-masing perlakuan untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prespektif Keuangan

Perhitungan ROA

Keterangan	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Laba/Rugi kotor	310,316,345	(75,187,779)	733,962,545
Total Aktiva	3,891,367,108	3,399,673,394	6,606,111,022
ROA	7,9 %	-2,2 %	11%

Sumber : Laporan Keuangan PT Putra Tidar Perkasa Tahun 2011-2013

Jika dilihat laba rugi kotor PT Putra Tidar perkasa pada tahun 2011 memperoleh laba sebesar 310.316.345 sedangkan pada tahun 2012 mengalami kerugian sebesar 75.187.779 dan pada tahun 2013 mengalami kenaikan laba rugi sebesar 733.962.545.

Perhitungan ROI

Keterangan	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Laba Bersih	178,767,524	(161,132,803)	491,016,521
Total Asset	3,891,367,108	3,399,673,394	6,606,111,022
ROI	5%	-5%	7%

Sumber : Laporan Keuangan PT Putra Tidar Perkasa Tahun 2011-2013

Jika dilihat dari table ROI laba bersih tahun 2011 laba bersih yang diperoleh sebesar 178.767.524 dan pada tahun 2012 laba bersih yang diperoleh – 161.132.803 dan dari tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami kenaikan sebesar 13 % yaitu 491.016.521.

Perhitungan ROE

Keterangan	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Laba/Rugi kotor			

	310,316,345	(75,187,779)	733,962,545
Modal	150,000,000	150,000,000	150,000,000
ROE	207%	-50%	489%

Sumber : Laporan Keuangan PT Putra Tidar Perkasa Tahun 2011-2013

Pada perhitungan diatas pada tahun 2011 modal sebesar 207 % dan pada tahun 2012 mengalami penurunan modal sebesar -50 % dan pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 489 %.

Rangkuman Prespektif Keuangan

Rasio	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
ROA	7.90%	-2.2 %	11%
ROI	5%	-5 %	7%
ROE	207%	-50 %	489%

Dari rangkuman prespektif keuangan diatas ROA pada tahun 2011 memperoleh 7.90 %,ROI 5 % dan ROE memperoleh 207 %,sedangkan ditahun 2012 mengalami penurunan yaitu untuk ROA,ROI,ROE

memperoleh – 2.2 %,- 5 %, 50 %,untuk ditahun 2013 ROA,ROI,ROE memperoleh 11 %,7 % dan 489 %,jika dibanding tahun 2012 peningkatan yang diperoleh tahun 2013 untuk ROA sebesar 13.2 %,untuk ROI sebesar 12 % dan untuk ROE sebesar 539%.

2. Prespektif Pelanggan

a. Retensi Pelanggan

Retensi pelanggan disini merupakan perbandingan antara pelanggan yang putus

terhadap terhadap total pelanggan yang dimiliki perusahaan.

Retensi Pelanggan

Keterangan	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
pelanggan keluar	4	5	2
total pelanggan	23	30	33
% retensi	17%	17%	6%

Dari retensi pelanggan diatas pada tahun 2011 pelanggan yang keluar sebanyak 4 pelanggan dan pada tahun 2012 mengalami peningkatan pelanggan yang keluar akan tetapi, pada tahun 2013 pelanggan yang keluar hanya 2 pelanggan.

b. Akuisisi Pelanggan

Dalam prespektif retensi pelanggan pada PT Putra Tidar Perkasa dinilai buruk apabila mengalami peningkatan dan sedang apabila konstan dan dinilai baik apabila

mengalami penurunan pelanggan yang keluar setiap tahunnya.

dengan total kustomer yang dimiliki perusahaan

Akuisisi pelanggan yang dimaksud adalah perbandingan antara jumlah kustomer baru

Akuisisi Pelanggan

Keterangan	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
pelanggan lama	28	34	39
total pelanggan	23	30	33
Castumer Baru	5	4	6
% Akuisisi	22%	13%	18%

Sumber : Laporan dari Document Control PT Putra Tidar Perkasa

Jika dilihat dari penambahan pelanggan yang menggunakan jasa keamanan PT Putra Tidar Perkasa dari tahun 2011 sebanyak 5 pelanggan baru dan di tahun 2012 menurun menjadi 4 pelanggan dan untuk tahun 2013 bertambah 2 pelanggan jika disbanding dengan tahun 2012 menjadi 6 pelanggan. Akuisisi pelanggan dinilai buruk apabila menurun, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai baik apabila mengalami peningkatan jumlah pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Dalam menilai kepuasan pelanggan penulis menggunakan data sekunder yang telah di dapat dari manajemen perusahaan, PTP sendiri memiliki standar dalam mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.

Kepuasan Pelanggan

WORK UNIT/RESPONDEN	TOTAL	AVERAGE	PERCENTAGE
Target Pencapaian	150	5.00	100%
Dhiva Sarana Metal	105	3.50	70%
Wasco Engineering	113	3.77	75%
Flo Bend Indonesia	120	4.00	80%
Infineon Batam	76	2.53	51%
Sumber Marine Spipyrd	117	3.90	78%
Makmur Utama Raya	120	4.00	80%
Winwin Rubber	129	4.30	86%
CCI Bintan	74	2.47	49%

Techno Dua	118	3.93	79%
Wik Far East	102	3.40	68%
Singatac Lobam	105	3.50	70%
Epcos/TDK	103	3.43	69%
Gaya Makmur Tractor	150	5.00	100%
Mega Mall	95	3.17	63%
Anggrek Mas 1	128	4.27	85%
Nagoya Hill	109	3.63	73%
VMC Fishing	107	3.57	71%
Persero Batam	102	3.40	68%
Swiss Bell Hotel	94	3.13	63%
KTM Resort	142	4.73	95%
Rapala	111	3.70	74%
Austin Engineering	120	4.00	80%
Vetcogray	101	3.37	67%
ATB	112	3.73	75%
Subaru	142	4.73	95%
SON	125	4.17	83%
SSHJ	90	3.00	60%
Nsp	116	3.87	77%
Oceanic	100	3.33	67%
Kinema	109	3.63	73%
KSS	118	3.93	79%
Britoil Offshore Indonesia	112	3.73	75%
TOTAL	3565	118.83	79%
	132.04	4.40	

Sumber : Data yang sudah diolah PT Putra Tidar Perkasa

Dalam penilaian kepuasan pelanggan PTP memiliki standar total nilai 150 dalam penilaian kepuasan pelanggan dan nilai rata-rata 5 agar tercapai persentase 100%.

Kriteria Kinerja Prespektif Pelanggan

Deskripsi	Kriteria	Total
Sangat Puas	4.01 - 5.00	6 pelanggan
Puas	3.01 -4.00	22 pelanggan
Biasa/Netral	2.01 -3.00	2 pelanggan

Tidak Puas	1.01 -2.00	-
Sangat Tidak Puas	0 -1.00	-

Sumber : Document Control PT Putra Tidar Perkasa

Dari data yang diolah manajemen PT.Putra Tidar Perkasa di dapatkan hasil dan kesan yang serupa yaitu :

Enam (6) pelanggan merasa sangat puas akan pelayanan PT Putra Tidar perkasa, dan dua puluh dua (22) pelanggan merasa puas akan pelayanan dan sisanya dua (2) pelanggan merasa biasa saja pelayanan produk tersebut kepelanggan dengan tepat waktu sesuai dengan permintaan pelanggan tersebut.

2. Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam prespektif ini lebih terpusat pada karyawan,karena karyawan perusahaan

a. Perputaran Karyawan

Keadaan Jumlah Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Keluar	% Turn over Karyawan
2011	24	2	8.30%
2012	26	2	7.60%
2013	27	1	3.70%

Sumber : PT.Putra Tidar Perkasa

Jika dilihat dari tabel diatas maka diketahui tingkat turn over karyawan PT.Putra Tidar Perkasa pada tahun 2011 sebesar 8,3 %,tahun 2012 7,6 % dan tahun 2013 sebesar 3,7 %. Ini menunjukkan bahwa

yang diberikan oleh PT Putra Tidar Perkasa.

3. Prespektif Proses Bisnis Internal

1. Proses Inovasi

Dalam proses inovasi proses produksi perusahaan adalah membentuk sebagai salah satu sumber daya yang penting bagi perusahaan karena tanpa karyawan maka dapat dikatakan keseluruhan kegiatan perusahaan tidak akan berjalan.Perusahaan harus mampu membina dan mengembangkan SDM-nya.Adapun data karyawan yang diperoleh dari PT.Putra Tidar Perkasa sebagai berikut :

turn over karyawan di perusahaan ini mengalami penurunan,dalam hal ini perusahaan dapat mempertahankan karyawan-karyawan terbaiknya yang dianggap sebagai asset perusahaan.

Laba Perusahaan per Karyawan

Tahun	Laba Perusahaan	Jumlah Karyawan	Laba per Karyawan
2011	178,767,524	24	7,448,647
2012	(75,187,779)	26	(2,891,838)
2013	491,016,521	27	18,185,797

Sumber : Laporan Keuangan PT.Putra Tidar Perkasa

Dari tabel diatas bahwa laba perusahaan yang dihasilkan setiap karyawan pada

tahun 2011 sebesar 7.488.647,sementara pada tahun 2012 mengalami penurunan

yaitu setiap karyawan menghasilkan kerugian sebesar 2.891.838 per karyawan. Akan tetapi pada tahun 2013

laba yang dihasilkan karyawan sebesar 18.185.797 per karyawan.

Jumlah kusioner yang disebarakan sebanyak 27, dan yang kembali sebanyak 27 juga dan semuanya memenuhi syarat untuk diolah

c. Kepuasan Karyawan

dan total pertanyaan dalam kusioner sebanyak 10 soal.

Data Kuisisioner Kepuasan Karyawan

Karyawan	Nilai Kuisisioner Untuk Nomor Pertanyaan										Total	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	40	4
2	4	4	5	3	4	4	4	4	3	2	37	3.7
3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	41	4.1
4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	41	4.1
5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	2	39	3.9
6	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	46	4.6
7	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	45	4.5
8	5	4	4	5	4	3	4	3	3	2	37	3.7
9	5	4	4	2	4	3	4	3	3	3	35	3.5
10	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	36	3.6
11	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	42	4.2
12	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	43	4.3
13	4	5	5	4	3	3	5	4	4	2	39	3.9
14	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	39	3.9
15	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	42	4.2
16	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	40	4
17	4	5	4	5	5	4	4	3	3	2	39	3.9
18	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	41	4.1
19	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	43	4.3
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4.2
21	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	43	4.3
22	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	45	4.5
23	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	43	4.3
24	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	40	4
25	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	41	4.1
26	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	41	4.1
27	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	42	4.2
	Total Nilai										1102	110
	Average											4.08

Sumber : Hasil Kuisisioner

Kriteria Kepuasan Karyawan

Deskripsi	Kriteria
Sangat Puas	4.01 - 5.00
Puas	3.01 - 4.00
Biasa/Netral	2.01 - 3.00
Tidak Puas	1.01 - 2.00
Sangat Tidak Puas	0 - 1.00

Dari hasil kusioner yang diolah total nilai yang dihasilkan sebesar 1102, dan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ,penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari setiap prespektif *Balanced Scorecard* yang digunakan dalam mengukur kinerja PT.Putra Tidar Perkasa sebagai berikut :

Setelah mengkaji ke empat prespektif tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja PT.Putra Tidar Perkasa dengan metode *Balanced Scorecard* cukup baik.

1.Prespektif Keuangan

Dari beberapa kajian yang dilakukan untuk mengukur kinerja prespektif keuangan mengalami peningkatan,akan tetapi salah satu kajian tersebut mengalami kerugian karena laba yang dihasilkan pada tahun tersebut mengalami penurunan yang signifikan dikarenakan adanya piutang yang tidak tertagih yang cukup besar.Akan tetapi ditahun berikutnya kinerja keuangan cukup bagus karena menambah laba bagi perusahaan.

2.Prespektif Pelanggan

Dalam prespektif ini pelanggan merasa puas akan pelayanan yang

4.08,jadikepuasan karyawan yang diolah melalui kusioner sangat puas.

diberikan PT.Putra Tidar Perkasa,dan hal itu menunjukkan bahwa citra PTP baik bagi para pelanggan yang telah menggunakan jasa keamanan PTP.

3.Prespektif Bisnis Internal

Inovasi yang dilakukan PT.Putra Tidar Perkasa cukup baik hal ini ditunjukkan semakin bertambahnya pelanggan baru karena produk yang ditawarkan perusahaan sangat inovatif dan dapat diandalkan dilapangan dan membuat pelanggan nyaman.

4.Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Umumnya karyawan yang bekerja di perusahaan merasa cukup puas, namun PTP harus melakukan perubahan-perubahan agar kepuasan karyawan tercapai semaksimal mungkin.Sehingga karyawan-karyawan terbaik betah bekerja diperusahaan tersebut karena mendapatkan apa yang diharapkan dari perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

Amin Tunggal Widjaja, 2003, Pengukuran Kinerja Dengan *Balanced Scorecard*,Harvarindo, Jakarta

Anthony, Robert N dan Robert H.Hermanson, 2001. Akuntansi Manajemen, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta

Kaplan,R.S. dan Davd P. Norton.2000.Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, Terjemahan: Pasla Yosi Peter R.Penerbit Erlangga.Jakarta

Mulyadi. 2001. Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan. Edisi Pertama. Salemba Empat Jakarta.

Mulyadi. 2007. Sistim Perencanaan dan Pengendalian Manajemen, Salemba EmpatJakarta

Prof. Dr. Sudarwan Damin 2008. Kinerja Staf dan Organisasi.Bandung. CV Pustaka Setia

Rangkuti, Freddy 2011. Swot Balanced Scorecard.Jakarta. PT. Gramedia PustakaUtama.

Srimindarti,Caecelia.2004.Balanced Scorecard sebagai Alternatif untuk MengukurKinerja.Jakarta, Fokus Ekonom

Yuwono, Sony., dkk. 2003. Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced ScorecardJakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama