

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP
BALANCE SCORECARD PT BPR BKK PURWODADI
(Studi Kasus Pada PT BPR BKK PURWODADI)**

Upik Febriyani, Supartini, Syahriar Abdullah
Program Studi Akuntansi, Universitas Tunas Pembangunan Surakarta
Jl. Walanda Maramis No. 31 Surakarta
e-mail : upikfebr.20@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari : (1) Perspektif Keuangan, (2) Perspektif Pelanggan, (3) Perspektif Proses Bisnis dan Internal, (4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI. Penelitian ini berjenis data kualitatif dan data kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 responden yang merupakan nasabah dan karyawan PT BPR BKK PURWODADI. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* dan data perusahaan. Hasil penelitian ini secara uji t menunjukkan bahwa variabel perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap pengukuran kinerja perusahaan, sedangkan berdasarkan olah data dari peneliti menunjukkan bahwa variabel perspektif keuangan berpengaruh terhadap pengukuran kinerja perusahaan. Kemudian, dalam uji F menunjukkan bahwa variabel perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap pengukuran kinerja perusahaan, sedangkan berdasarkan olah data dari peneliti menunjukkan bahwa variabel perspektif keuangan berpengaruh terhadap pengukuran kinerja keuangan. Sedangkan hasil uji Koefisien R^2 memiliki nilai *Adjusted R Square* sebesar 51,1% dan sisanya adalah 53,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis dan Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Abstract : This study aims to determine the effect of: (1) Financial Perspective, (2) Customer Perspective, (3) Business and Internal Process Perspective, (4) Learning and Growth Perspective on PT BPR BKK PURWODADI Performance Measurement. This research type qualitative data and quantitative data with data analysis techniques using multiple linear regression. This study used a simple random sampling method or random sampling and the sample in this study totaled 75 respondents who were customers and employees of PT BPR BKK PURWODADI. Data collection techniques in this study used a questionnaire with a Likert scale and company data. The results of this study by means of the t test show that the variables from the customer perspective, business process and internal perspectives, and learning and growth perspectives have an effect on measuring company performance, while based on data processing from the researcher it shows that the financial perspective variable has an effect on measuring company performance. Then, the F test shows that the customer perspective variables, business and internal process perspectives, and learning and growth perspectives have an effect on measuring company performance, while based on data processing from researchers it shows that financial perspective variables have an effect on measuring financial performance. While the results of the R^2 Coefficient test have an Adjusted R Square value of 51.1% and the remaining 53.1% is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Financial Perspective, Customer Perspective, Business and Internal Process Perspective, and Learning and Growth Perspective

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini menjadi semakin kompetitif, menciptakan persaingan di berbagai bidang. Penilaian kinerja merupakan faktor yang sangat penting dalam bisnis, khususnya perbankan, karena dapat memberikan informasi dalam jangka waktu tertentu. Dalam hal ini, bank memainkan peran penting dalam sektor keuangan di seluruh dunia.

Persaingan yang sangat ketat menuntut banyak hal guna mendorong perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan proses bisnis yang dilakukan dari perspektif internal dan eksternal.

Hambatan eksternal dapat memengaruhi perusahaan karena persaingan, situasi politik, kemajuan teknologi, kondisi ekonomi global, dll., Dan banyak kontrol seperti masalah modal dan masalah personel muncul dari dalam perusahaan. Segala sesuatu yang dapat mengganggu pencapaian tujuan bisnis.

Kinerja sangat penting untuk kemajuan suatu organisasi atau perusahaan, dan semakin baik kinerja seorang karyawan, semakin mudah organisasi mencapai tujuan perusahaan (Kusjono dan Ratnasari, 2019).

Menurut (Mahmudi, 2019) menentukan metrik kinerja terdiri dari evaluasi keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan kinerja yang ditetapkan dan tujuan organisasi.

Pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk menetapkan tujuan perusahaan guna mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan yang telah dicapai. Pengetahuan tentang situasi saat ini menjadi dasar bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dan memulai langkah ke langkah selanjutnya. Kedepan, kesuksesan perusahaan tidak lagi

terfokus pada pengelolaan dan investasi aset fisik, tetapi bagaimana investasi dan pengelolaan aset intelektual atau intangible seperti keterampilan kerja, loyalitas pelanggan, dan kontrol kualitas ditentukan. Dalam hal ini, keberhasilan atau kegagalan perusahaan tidak dapat diukur dalam jangka pendek dengan menggunakan model keuangan tradisional.

Mengukur kinerja perusahaan merupakan alat manajemen yang sangat penting. Perusahaan yang bersaing di pasar global harus selalu termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya. Pengukuran memberikan wawasan tentang keadaan proses bisnis perusahaan. *Balanced Scorecard* (BSC) adalah konsep pengukuran yang berasal langsung dari strategi bisnis perusahaan dan harus dipantau secara terus menerus karena memandu karyawan menuju faktor penentu keberhasilan yang membangun kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan tersebut, perusahaan harus termotivasi untuk terus meningkatkan baik hasil pengukuran kinerjanya maupun tolak ukur kinerjanya sendiri. Tolak ukur yang disebutkan di sini adalah kinerja terdepan dari *Balanced Scorecard* (BSC).

Balanced Scorecard (BSC) adalah pendekatan manajemen strategis yang dikembangkan oleh Robert Kaplan dan David Norton pada awal 1990-an dan terdiri dari kata *balance* dan *scorecard*. Keseimbangan berarti keseimbangan antara kinerja keuangan dan non keuangan, kinerja jangka pendek dan jangka panjang, kinerja internal dan eksternal. Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor kinerja individu. Kartu skor ini juga dapat digunakan untuk

merencanakan skor yang ingin dicapai seseorang di masa depan.

Awalnya, *Balanced Scorecard* digunakan untuk meningkatkan sistem pengukuran kinerja eksekutif. Awalnya, kinerja manajemen hanya diukur dari segi keuangan. Perspektif itu kemudian berkembang menjadi empat perspektif yang luas yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi secara keseluruhan. Keempat perspektif tersebut adalah Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, serta Pembelajaran dan Pertumbuhan. Metode *Balanced Scorecard* lebih kompleks untuk diterapkan daripada metode tradisional karena mengevaluasi aspek non-keuangan serta aspek keuangan. Oleh karena itu, *Balanced Scorecard* adalah suatu metode dimana ukuran finansial dan non-finansial dapat diselaraskan.

Balanced Scorecard merupakan ukuran penyampaian kinerja yang cukup komprehensif, dan kesuksesan finansial dengan ukuran kinerja yang komprehensif bukan hanya ukuran finansial, tetapi kombinasi ukuran finansial dan non-finansial untuk meningkatkan operasi bisnis perusahaan.

Balanced Scorecard menunjukkan keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang, antara ukuran finansial dan non-finansial, dan antara indikator lagging dan leading. *Balanced Scorecard* cukup komprehensif untuk memotivasi para pemimpin untuk mencapai hasil dalam keempat perspektif tersebut sehingga keberhasilan ekonomi yang

2. Identifikasi Masalah

1. Apakah Perspektif Keuangan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan ?
2. Apakah Perspektif Pelanggan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan ?
3. Apakah Perspektif Proses Bisnis Internal berpengaruh

dihasilkan dapat berkelanjutan. Dari perspektif Keuangan, *Balanced Scorecard* (BSC) menggunakan tolok ukur keuangan seperti ROE, ROA, dan NPM. Tolok ukur ini biasanya digunakan oleh perusahaan untuk mengukur laba.

Perspektif Pelanggan adalah perspektif untuk mengevaluasi kinerja yang berpusat pada pelanggan dan mencapai kepuasan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi target keuangan yang diharapkan. Ada tiga hal yang dijadikan bahan evaluasi pelanggan yaitu kepuasan pelanggan, penguasaan saham perusahaan, dan profitabilitas konsumen. Digunakan untuk mengukur seberapa besar keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Perspektif Proses Bisnis Internal merupakan perspektif yang menilai relevansi penerapan strategi bisnis dan merancang sistem penilaian kinerja yang dapat membentuk mekanisme proses bisnis internal yang baik. Tahapan proses bisnis internal meliputi proses inovasi, proses operasional, dan proses penyampaian produk atau layanan kepada pelanggan.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan adalah perspektif yang mengevaluasi metrik kinerja yang memandu organisasi untuk terus berkembang dan melakukan perubahan untuk membentuk masa depan mereka. Faktor yang perlu dipertimbangkan adalah keterampilan karyawan, keterampilan sistem informasi, motivasi, pemberdayaan dan inklusi.

- terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan ?
4. Apakah Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan ?
5. Apakah keempat perspektif dari balance scorecard tersebut berpengaruh

terhadap Pengukuran Kinerja

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Perspektif Keuangan terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Perspektif Pelanggan terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.

4. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
 1. Bagi Pihak Akademis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan yang menggunakan penerapan *Balance Scorecard* dalam pengukuran kinerjanya
 2. Bagi Peneliti
Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah
- b. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuktikan bahwa pengukuran kinerja dari segi non-keuangan penting bagi perusahaan, dan juga memberikan informasi yang berguna bagi pihak internal perusahaan dalam merencanakan strategi yang

B. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

1. LANDASAN TEORI

a. Kinerja

Tentunya setiap orang yang melakukan kegiatan organisasi harus mengevaluasi pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan selama kurun waktu tertentu untuk mengetahui seberapa sukses organisasi tersebut dalam mencapai tujuan atau sasarannya. Kinerja organisasi merupakan hasil yang terukur dan mewakili keadaan suatu organisasi.

Sebuah organisasi dibentuk karena memiliki misi yang ingin dan perlu dicapai. Juga, organisasi bisnis yang dibentuk oleh sekelompok

Perusahaan ?

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.

serta dapat memberikan kontribusi tentang pengukuran kinerja PT. BPR BKK PURWODADI terutama dari aspek non-Keuangannya.

pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

tepat dalam mencapai tujuan perusahaan dengan menggunakan keempat Perspektif dari konsep *Balance Scorecard* yang dapat mengukur Perspektif Keuangan dan non-Keuangan.

orang dibentuk karena orang-orang ini ingin mendapatkan keuntungan dalam bisnis mereka. Untuk mencapai tujuan organisasi, tindakan dan sikap para pelaku dalam organisasi harus tercermin. Diperlukan tindakan organisasi. Prestasi berasal dari kata kerja yang berarti sesuatu yang dilakukan atau kegiatan. Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan atau program atau kebijakan untuk mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi suatu lembaga.

b. Pengukuran Kinerja

Menurut Surya dalam Putu Ayu dan Ida Bagus (2018), pengukuran kinerja merupakan upaya untuk mengevaluasi hasil kegiatan perusahaan yang dilakukan oleh masing-masing pusat pertanggungjawaban.

Menurut Melnyk et al. Dalam Putu Ayu dan Ida Bagus (2018), pengukuran kinerja merupakan alat untuk mengukur efisiensi dan efektivitas kegiatan perusahaan.

Menurut Panicker dan Seshadri dalam Putu Ayu dan

Ida Bagus (2018), literatur menunjukkan bahwa pengukuran kinerja terutama difokuskan pada metrik keuangan dan sistem manajemen operasional manajemen.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan tindakan pengukuran yang dapat dilakukan terhadap berbagai aktivitas rantai nilai yang ada dalam suatu perusahaan.

c. Balance Scorecard

Menurut Soni Yuwono dalam Tika Adinda (2022), sistem manajemen *Balanced Scorecard* bertujuan untuk mengukur dan mengontrol secara cepat, akurat dan komprehensif agar manajer dapat memahami kinerja perusahaan yang dikelola.

Menurut Rina Dewi (2019) Rothaermel, *Balanced Scorecard* adalah alat implementasi strategi yang menggunakan beberapa metrik kinerja internal dan eksternal untuk menyelaraskan tujuan keuangan dan strategis.

Balanced Scorecard muncul pada 1990-an, dimulai dengan sebuah proyek oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton. Awalnya, proyek ini menjadi artikel berjudul "Balanced Scorecard - Pengukuran Yang Mendorong Kinerja". Harvard Business Review (Januari-Februari 1992)" (Robert S. Kaplan, 1996). Sejak awal artikel ini, sudah banyak pembahasan tentang menghitung *Balanced Scorecard* untuk memahami bagaimana kinerja perusahaan. Hal ini didasarkan tidak hanya pada

kinerja keuangan, tetapi juga pada kinerja non-keuangan.

Menurut Muhammad Ulin Nuha (2022) Singgih, *Balanced Scorecard* diimplementasikan oleh organisasi melalui kerangka pengukuran berdasarkan empat perspektif: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Ini adalah sistem pendekatan untuk mengukur kinerja.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, *Balanced Scorecard* merupakan alat manajemen yang dapat diukur dan dikendalikan secara cepat, akurat dan komprehensif untuk memberikan pemahaman kepada manajer atas kinerja perusahaannya melalui empat perspektif pengukuran kinerja. Dapat disimpulkan bahwa sistem *Balanced Scorecard* Menyampaikan visi, misi dan strategi dari tingkat eksekutif ke tingkat eksekutif dan

mengkomunikasikan tujuan perusahaan kepada seluruh

d. Perspektif Keuangan

Perspektif Keuangan atau finansial adalah konsentrasi tujuan dan tindakan dari semua perspektif lain. Dalam perspektif ini tujuan dan metrik

e. Perspektif Pelanggan

Perusahaan mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar yang mereka masuki, mencoba

f. Perspektif Proses Bisnis dan Internal

Menurut Kaplan dan Norton dalam Rina Dewi (2019) Perspektif Proses Bisnis dan Internal dibagi menjadi 4 cluster adalah sebagai berikut :

a) Proses Manajemen Operasi merupakan dasar proses sehari-hari dimana perusahaan menghasilkan produk dan jasa yang ada dan mengantarkan mereka ke pelanggan.

b) Proses Manajemen Pelanggan. Proses manajemen pelanggan yang memperluas dan memperdalam hubungan dengan target pelanggan.

g. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif keempat yang menjelaskan mengenai *Intangible Assets* dan perannya. *Intangible Assets* dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu sebagai berikut :

a) *Human Capital* yaitu ketersediaan keterampilan, talenta serta pengetahuan yang diperlukan untuk mendukung strategi.

b) *Information Capital* yaitu ketersediaan sistem informasi, jaringan dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk mendukung strategi.

c) *Organization Capital* yaitu kemampuan organisasi untuk memobilisasi dan

2. Kerangka Pemikiran

karyawan.

keuangan harus dapat memainkan peran ganda dalam menentukan strategi, yang merupakan tujuan akhir dari tujuan yang disiapkan.

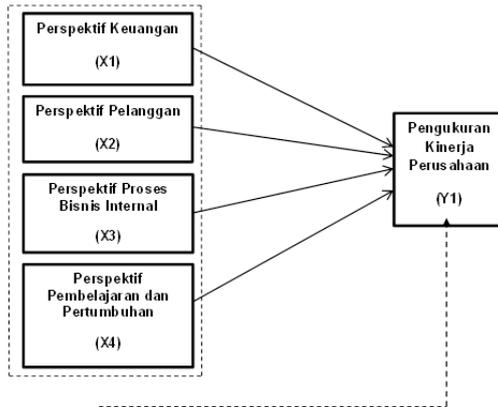
memahami apa yang diharapkan pelanggan, dan mencoba memuaskan pelanggan mereka.

menopang proses perubahan yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi.

Perspektif ini menekankan pada bahwa bagaimana suatu perusahaan mampu terus tumbuh dan berkembang serta menghasilkan inovasi-inovasi pada masa sekarang dan yang akan datang, dengan melakukan pengembangan pelatihan para karyawan dan budaya organisasi.

c) Proses Inovasi meliputi proses inovasi pengembangan produk, proses, dan jasa. Seringkali memungkinkan perusahaan untuk menembus pasar baru dan beberapa segmen pelanggan.

d) Proses Regulasi dan Sosial yaitu proses yang membantu organisasi terus mendapatkan hak untuk beroperasi di masyarakat dan negara dimana mereka memproduksi dan menjual.



3. Hipotesis

- H1 : Perspektif Keuangan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.
- H2 : Perspektif Pelanggan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.
- H3 : Perspektif Proses Bisnis Internal berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.
- H4 : Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.

- H5 : Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT BPR BKK PURWODADI. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT BPR BKK PURWODADI. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT BPR BKK PURWODADI periode 2019-2021. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* atau sampel yang diambil secara acak. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data diolah dan dianalisis dengan regresi linear berganda dengan

menggunakan software SPSS versi 23.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang sudah di sebar di PT BPR BKK PURWODADI. Kuesioner yang di sebar sebanyak 75 kuesioner. Sedangkan data sekunder diambil dari data laporan keuangan perusahaan PT BPR BKK PURWODADI.

1 Analisis data

a) Gambaran Karakteristik Responden

		Frequency	Percent
Valid	LAKI-LAKI	43	57,3
	PEREMPUAN	32	42,7
	Total	75	100,0

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini

adalah berdasarkan jenis kelamin.

Berdasarkan jenis kelamin dari responden didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 43 orang sedangkan jumlah responden perempuan adalah

32 orang.

b) Analisis Statistik Deskriptif

Deskriptif Statistics						
	Valid N	Rentang Teoritis		Rentang Aktual		Mean Teoritis
		Min	Max	Min	Max	
Perspektif Pelanggan (X2)	75	5	25	14	25	15
Perspektif Proses Bisnis dan Internal (X3)	75	5	25	14	24	15
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4)	75	5	25	11	24	15
Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y)	75	5	25	10	25	15

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean, nilai sum, dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Nilai tersebut menjelaskan skor jawaban secara aktual yang paling rendah dan skor jawaban paling tinggi berdasarkan jumlah pertanyaan pada masing-masing variabel.

c) Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil uji validitas pada tabel dibawah ini menunjukkan semua pengaruh variabel Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis dan Internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan bernilai positif terhadap pengukuran kinerja perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari hasil r hitung > r tabel yang bernilai positif.

Uji reabilitas digunakan untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Tingkat reliabel suatu variabel dapat dilihat dari hasil uji statistik *Cronbach's Alpha* (α)

suatu pertanyaan dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dan tidak reliabel jika nilai

Cronbach's Alpha < 0,60)

Variabel	Pernyataan	R hitung	Keterangan
Perspektif pelanggan (X2)	Pernyataan 1	0,638	Valid
	Pernyataan 2	0,562	Valid
	Pernyataan 3	0,696	Valid
	Pernyataan 4	0,624	Valid
	Pernyataan 5	0,432	Valid
Perspektif Proses Bisnis dan Internal (X3)	Pernyataan 1	0,481	Valid
	Pernyataan 2	0,607	Valid
	Pernyataan 3	0,798	Valid
	Pernyataan 4	0,714	Valid
	Pernyataan 5	0,528	Valid
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4)	Pernyataan 1	0,605	Valid
	Pernyataan 2	0,677	Valid
	Pernyataan 3	0,735	Valid
	Pernyataan 4	0,555	Valid
	Pernyataan 5	0,591	Valid
Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y)	Pernyataan 1	0,841	Valid
	Pernyataan 2	0,645	Valid
	Pernyataan 3	0,831	Valid
	Pernyataan 4	0,813	Valid
	Pernyataan 5	0,817	Valid

Variabel	<i>Cronbach</i>	Keterangan
	<i>Alpha</i>	
Perspektif Pelanggan (X2)	0,665	Reliabel
Perspektif Proses Bisnis dan Internal (X3)	0,693	Reliabel
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4)	0,627	Reliabel
Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y)	0,848	reliabel

d) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.076, hal ini menunjukkan bahwa angka tersebut lebih besar dari 0,05 dengan menggunakan one sample kolmogrov-smirnov test sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

			Studentized Deleted Residual
N			75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0003177
	Std. Deviation		1,03035801
Most Differences	Extreme Absolute	Positive	,097
		Negative	-,083
		Asymp. Sig. (2-tailed)	,097

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2) Uji Multikolinearitas

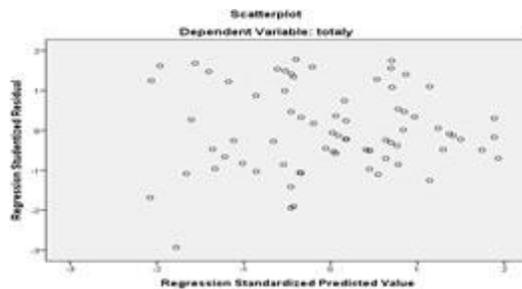
Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF semua variabel kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10.

Model	<i>Collinearity Tolerance</i>	<i>Statistic VIF</i>
Perspektif Pelanggan	0,462	2.167
Perspektif Proses Bisnis dan Internal	0,495	2.021
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0,669	1.494

3) Uji Heterodekastisitas

Berdasarkan tampilan grafik scatterplot, terlihat bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini diartikan

bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi.



e) Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Sig.
1	(Constant)	-0,395
	perspektif pelanggan	0,425
	perspektif proses bisnis dan internal	0,325
	Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	0,294

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :
 $Y = \alpha + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$
 $Y = -0.395 + 0.425 + 0.325 + 0.294 + e$

Berdasarkan persamaan diatas maka, jika nilai konstanta sebesar -0.395 yang dapat diartikan apabila seluruh variabel bebas dianggap konstan, maka pengukuran kinerja perusahaan nilainya sebesar -0.395

Nilai koefisien perspektif pelanggan sebesar 0.425 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa variabel perspektif pelanggan pada pengukuran kinerja perusahaan meningkat sebesar 0.425 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Nilai koefisien perspektif proses bisnis dan internal sebesar 0.325 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa variabel perspektif proses bisnis dan internal pada pengukuran kinerja perusahaan meningkat sebesar 0.325 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Nilai koefisien perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 0.294 dengan nilai

positif. Hal ini berarti bahwa variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada pengukuran kinerja perusahaan meningkat

f) Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji T)

Model	T	Sig.
1	(Constant)	-0,17 0,865
	perspektif pelanggan	2,64 0,01
	perspektif proses bisnis dan internal	2,261 0,027
	perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	2,803 0,007

Uji Parsial (Uji T) digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh hubungan variabel independent terhadap variabel dependent.

Berdasarkan hasil uji diatas menunjukkan bahwa :
 H_2 diterima dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,640 > 1,99444) dan tingkat sig sebesar 0,01 < 0,05
 H_3 diterima dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,261 > 1,99444) dan tingkat sig sebesar 0,027 < 0,05
 H_4 diterima dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,803 > 1,99444) dan tingkat sig 0,007 < 0,05

b) Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent

Model	F	Sig.
1	Regression	26,756 ,000 ^a

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa H_5 diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung > F tabel (26.756 > 2.503) dan

tingkat signifikansinya p-value < 0,05 (0,000 < 0,05). Dapat disimpulkan bahwa variabel perspektif pelanggan, perspekti proses bisnis dan internal dan perspektif perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (pengukuran kinerja perusahaan)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinan $R^2 = 0.531$. Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel independent secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 51.1% dalam mempengaruhi variabel dependent yaitu

Model Summary^b

Model	R Square	Adjusted R Square
1	0,531	0,511

pengukuran kinerja perusahaan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian

2) Pembahasan

- a) Pengaruh Perspektif Keuangan (X1) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y)

Pada gambar diatas menunjukkan perusahaan mengalami penurunan *Return On Assets* (ROA) pada tahun 2019 32,3% menjadi 31,3% pada tahun 2020 sebesar 1% dan mengalami kenaikan sebesar 0,3% pada tahun 2021 menjadi 31,6%. Biaya *Return On Equity* (ROE) mengalami penurunan pada tahun 2019 24,8% menjadi 23,7% pada tahun 2020 sebesar 1,1% kemudian mengalami kenaikan sebesar 0,6% pada tahun 2021 menjadi 24,3%. Untuk biaya Operasional Perusahaan mengalami penurunan pada tahun 2019 0,63% menjadi

c) Uji R²

Uji Koefisien Determinan (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependent dipengaruhi oleh variabel independent.

0,60% pada 2020 sebesar 0,03% dan mengalami kenaikan pada tahun 2021 sebesar 0,05% menjadi 0,65%.

Dari tabel V. 11 hal ini disebabkan karena naiknya total aktiva serta turunnya laba bersih selain itu perusahaan juga menunjukkan ketidakmampuan dalam memanfaatkan aset secara efektif untuk memperoleh laba. Terjadinya penurunan pada ROA mengindikasikan bahwa kemampuan manajemen perusahaan menurun dalam melaksanakan pengelolaan hartanya untuk menghasilkan laba operasi. Dari tabel V. 12 hal ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dari investasi kurang maksimal. Dari tabel V. 13 hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu menekan beban-beban yang ada untuk pencapaian laba yang optimal. Dengan kata lain, efisiensi biaya dalam upaya pencapaian laba optimal belum bisa terlaksana dengan baik.

- b) Pengaruh Perspektif Pelanggan (X2) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan

hasil Perspektif keuangan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (Uji T) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel Perspektif Pelanggan (X2) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,640 > 1,99444$) dan nilai signifikansi sebesar $0,865 < 0,05$ maka H2 diterima.

Dari hasil analisis data diatas Perspektif Pelanggan mempengaruhi Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI. Dapat dilihat bahwa nasabah pada umumnya merasa puas akan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Kepuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa visi manajemen tersampaikan dengan baik kepada pelanggan, tentu hal ini akan berdampak baik pada perspektif lainnya.

- c) Pengaruh Perspektif Proses Bisnis dan Internal (X3) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan hasil Perspektif Proses Bisnis dan Internal berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (Uji T) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel Perspektif Proses Bisnis dan Internal (X3) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,261 > 1,99444$) dan nilai

signifikansi sebesar $0,01 < 0,05$ maka H3 diterima.

Dari hasil analisis data diatas Perspektif Proses Bisnis dan Internal mempengaruhi

Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI. Karena adanya Perspektif Proses Bisnis dan Internal yang semakin tinggi nilainya, maka akan diketahui bahwa peningkatan jaringan dalam unit kerja semakin baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat inovasi yang dilakukan perusahaan yang dapat membuat nasabah merasa cukup puas.

- d) Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan hasil Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (Uji T) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,803 > 1,99444$) dan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ maka H4 diterima. Dari hasil analisis data diatas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan memengaruhi Pengukuran Kinerja Perusahaan. Karena adanya Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan suatu perusahaan mampu terus tumbuh dan berkembang

serta menghasilkan inovasi-inovasi pada masa sekarang dan yang akan datang.

- e) Pengaruh Perspektif Keuangan (X1), Perspektif Pelanggan (X2), Perspektif Proses Bisnis dan Internal (X3), dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis dan Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI. Hal ini dapat dilihat dari uji simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel Perspektif Pelanggan (X2), Perspektif Proses Bisnis dan Internal (X3), dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4) terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) sebesar $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,756 > 2,503$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil olah data pada laporan keuangan Perspektif Keuangan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI. Hal ini dapat dilihat pada tingkat Sehat ROA, ROE, BOPO menurut perusahaan masih dalam tingkat aman. Dari hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis dan Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh secara

bersama-sama terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan PT BPR BKK PURWODADI.

Berdasarkan uji Koefisien Determinan (R^2), nilai *Adjusted R Square* menunjukkan hasil 0,511. Dapat diartikan bahwa variabel Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) dipengaruhi oleh variabel Perspektif Pelanggan (X2), Perspektif Proses Bisnis dan Internal (X3), dan

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4) sebesar 51,1% sedangkan sisanya 53,1% Pengukuran Kinerja Perusahaan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Dari hasil olah data pada laporan keuangan menunjukkan bahwa Perspektif Keuangan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan. Hal ini dilihat pada hasil olah data laporan keuangan dapat diartikan bahwa variabel Pengukuran Kinerja Perusahaan (Y) dipengaruhi oleh variabel Perspektif Keuangan (X1) sebesar tingkat Sehat ROA, ROE, BOPO menurut perusahaan adalah $> 93,52\%$.

Setelah mengkaji keempat Perspektif *Balance Scorecard*, setiap perspektif memiliki keterkaitan yang dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat berpengaruh terhadap pengukuran kinerja perusahaan dimana kepuasan nasabah mengakibatkan perusahaan melakukan perubahan-perubahan atau peningkatan inovasi dan melakukan pelayanan yang terbaik untuk para nasabah. Semakin banyak

nasabah yang menjadi pelanggan, maka pelayanan dan inovasi yang dilakukan perusahaan juga semakin bertambah dan perusahaan tidak akan ragu untuk membekali para karyawannya dengan ilmu yang diharapkan berguna bagi perusahaan. Karena hal tersebut secara langsung akan meningkatkan profitabilitas perusahaan yang berpengaruh terhadap pengukuran kinerja perusahaan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari setiap perspektif *Balance Scorecard* yang digunakan untuk mengukur kinerja PT BPR BKK PURWODADI sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan uji parsial atau uji t, variabel perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap variabel pengukuran kinerja perusahaan.
- 2) Berdasarkan data sekunder berupa laporan keuangan yang diolah oleh peneliti bahwa variabel perspektif keuangan berpengaruh terhadap variabel pengukuran kinerja perusahaan.
- 3) Berdasarkan uji simultan atau uji F, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara simultan berpengaruh terhadap variabel pengukuran kinerja perusahaan.
- 4) Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa pengaruh variabel perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah sebesar 53,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

2 Saran

Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Penelitian ini diharapkan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperbaiki menggunakan variabel bebas yang lain untuk meningkatkan hasil variabel, sehingga bisa menguji kembali faktor lain yang mempengaruhi adanya *Balance Scorecard* pada perusahaan.
- 2) Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dan kriteria *purposive sampling* supaya dapat melihat pengaruh dari setiap variabel yang digunakan di lingkup dan bidang yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhimu, Fadli Malik. (2018). Analisis Pengukuran Kinerja PT. Wirakencana Sugihindah Sehati Pekanbaru Menggunakan Metode *Balance Scorecard*. Skripsi, Progam Sarjana UIN Suska Riau, Pekanbaru.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Ilmiah. In *Rineka cipta, Jakarta*.
- Anshori, M., dan Iswati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif. edisi 1*. Airlangga University Press.
- Dewi, Rina. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan *Balance Scorecard* (Studi Kasus Pada Kontraktor PT. X). *JEB : Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 4 No 1.
- Evan Ariel, dkk. (2021). Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Diponegoro Palu. *Jurnal Riset Akuntansi* Vol 16 No 3.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 25 Edisi 9. In *Universitas Diponegoro* (9 ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haidiputri Novadiani, Trivosa Aprilia dan Ratih, Nur Cahyati. (2019). Penggunaan Metode *Balance Scorecard* dalam Pengukuran Kinerja PDAM Kota Probolinggo. *JMB : Jurnal Manajemen Bisnis* Vol 6 No 2.

- Handayani, Ririn. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Janna, N. M., dan Herianto. (2021). Artikel Statistik yang benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1-12.
- Kusjono dan Ratnasari. (2019). *Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Tenaga Lestari (Citylight Apartement) Tanggerang Selatan*. *Jenius (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Vol 2 No 2.
- Mahmudi. (2019). *Buku Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: STIM YPKN.
- Putri Adinda, Tika dan Chriswahyudi. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Pendekatan *Balance Scorecard* dan AHP Pada Perusahaan Jasa Pengiriman (Studi Kasus di PT. XYZ). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi*.
- Robert S. Kaplan, D. N. (1996). *The Balance Scorecard*. *Harvard Business School Press*.
- Sitorus, Rizka Phianita. (2018). Analisis Kinerja Baznas Provinsi Sumatra Utara dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* (Studi Kasus Baznas Sumatra Utara). *Skripsi, Progam Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Medan*.
- Saputri, Ema Mustika, dkk. (2021). Pengaruh Pengukuran *Balance Scorecard* terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus PT. Indo Veneer Utama). *JAP : Jurnal Akuntansi dan Pajak* Vol 22 No 01.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Titha Paramita Pika, Putu Ayu dan Dharmadiaksa, Ida Bagus. (2018). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Konsep *Balance Scorecard* pada PT. BPR Sari Sedana. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.22.2.
- Ulin Nuha, Muhammad. (2022). Analisis Kinerja Perusahaan Berbasis *Balance Scorecard* (Studi Empiris pada PT. Indofarma (Persero) Tbk). *Jamasy : Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah* Vol 2 No 3.
- PT BPR BKK PURWODADI. (2023). *Profil PT BPR BKK PURWODADI*. Online : www.bprbkkpurwodadi.com. Diakses pada : 28 Februari 2023.
- Yeni Purnami, Ni Kadek dkk. (2019). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng dengan Pendekatan *Balance Scorecard*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika* Vol 9No 1.