

SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED
SCORECARD* PADA PT SMART
ADVISORY SOLUTIONS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI KOMANG ARI PREMA WANDINI
NIM : 1815644146**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2022**

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT SMART ADVISORY SOLUTIONS

Ni Komang Ari Prema Wandini
1815644146

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan dalam mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh perusahaan. Umumnya perusahaan dalam melakukan pengukuran kinerja menggunakan pendekatan tradisional yang hanya mengukur dari sisi keuangan. Namun untuk mencapai kinerja perusahaan yang bagus, perusahaan hendaknya melakukan pengukuran kinerja perusahaan pada aspek keuangan dan juga pada aspek non keuangan, salah satunya dapat menggunakan pendekatan *balanced scorecard* (BSC) yang mengukur dari empat perspektif yakni keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Pada PT Smart Advisory Solutions yang melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan tradisional atau hanya mengukur dari segi keuangan perusahaan, serta pada laporan laba rugi perusahaan mengalami kerugian di tahun 2020 dan 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut keadaan PT Smart Advisory Solutions yang diukur dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* dengan tujuan untuk menganalisis kondisi kinerja PT Smart Advisory Solutions dari empat perspektif *balanced scorecard*.

Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif tanpa menggunakan hipotesis. Penelitian dilakukan pada tanggal 1 Februari 2022 sampai dengan 31 Mei 2022 di PT Smart Advisory Solutions. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah para pelanggan aktif dan karyawan aktif PT Smart Advisory solutions. Variabel pada penelitian ini sama dengan perspektif yang terdapat pada *balanced scorecard* yakni keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Pada saat pengumpulan data yang terdapat di perusahaan, teknik dan instrument yang dilakukan yakni wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknis analisis data pada penelitian ini ialah dengan menggunakan rasio perhitungan dan uji statistik dengan menggunakan alat bantu SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan kurang baik, perspektif pelanggan baik, perspektif proses bisnis internal baik, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan baik. Dari hasil penelitian tersebut, implikasi dari adanya penelitian ini yaitu dapat membantu memperbaiki kinerja perusahaan secara menyeluruh dari sisi keuangan dan non keuangan.

Kata kunci: kinerja, pengukuran kinerja, *balanced scorecard*

**ANALYSIS OF COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT USING THE
BALANCED SCORECARD APPROACH AT PT SMART ADVISORY
SOLUTIONS**

**Ni Komang Ari Prema Wandini
1815644146**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

Performance measurement is one of the essential factors for companies in evaluating the results of activities that have been carried out by the company. In general, companies in measuring performance use a traditional approach that only measures from the financial side. However, to achieve good company performance, companies should measure company performance in financial and non-financial aspects, one of which can use the balanced scorecard (BSC) approach which measures from four perspectives namely finance, customers, internal business processes, and growth and learning. At PT Smart Advisory Solutions, which measures the company's performance using a traditional approach or only measures in terms of company finances, as well as on the income statement the company suffers losses in 2020 and 2021. The purpose of this research is to find out more about the state of PT Smart Advisory Solutions as measured by using a balanced scorecard approach to analyze the performance conditions of PT Smart Advisory Solutions from four balanced scorecard perspectives.

This research is quantitative and descriptive without using a hypothesis. The research was conducted from February 1, 2022, to May 31, 2022, at PT Smart Advisory Solutions. The population and sample in this study were active customers and employees of PT Smart Advisory solutions. The variables in this study are the same as the perspectives in the balanced scorecard, namely finance, customers, internal business processes, growth, and learning. At the time of collecting data contained in the company, the techniques and instruments used were interviews, documentation, and questionnaires. Technical analysis of the data in this study is to use the ratio calculation and statistical tests by using SPSS tools.

The results show that the financial perspective is not good, the customer perspective is good, the internal business process perspective is good, and the learning and growth perspective is good. From the results of this study, this research implies that it can help improve the company's overall performance in terms of financial and non-financial.

Keywords: performance, performance measurement, balance scorecard

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT SMART
ADVISORY SOLUTIONS**

SKRIPSI

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Akuntansi pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : NI KOMANG ARI PREMA WANDINI
NIM : 1815644146**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ni Komang Ari Prema Wandini

NIM : 1815644146

Program Studi : D4 Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada PT SMART ADVISORY SOLUTIONS

Pembimbing : I Made Ariana, SE.,M.SI, Ak (Pembimbing I)
Luh Nyoman Chandra Handayani, SS,DEA (Pembimbing II)

Tanggal Uji :

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagian bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

DEPARTEMEN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 30 Juni 2022



Ni Komang Ari Prema Wandini

SKRIPSI

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT SMART ADVISORY
SOLUTIONS

DIAJUKAN OLEH:


NAMA : NI KOMANG ARI PREMA WANDINI
NIM : 1815644146




Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II


I Made Ariana, SE., M.Si, Ak
196804131993031002


Luh Nyoman Chandra Handayani, SS, DEA
197101201994122002

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN AKUNTANSI



KETUA

I Made Sudana, SE., M.Si
196112281990031001

SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT SMART ADVISORY
SOLUTIONS**

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 10 Agustus 2022

PANITIA PENGUJI

KETUA:


I Made Ariana, SE., M.Si., Ak.
NIP. 196804131993031002

ANGGOTA:

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2. I.G.A. Oka Sudiadnyani, SE., M.Si., Ak.
NIP. 197611082002122001


3. Dra. Putu Dyah Hudiananingsih, M.Hum
NIP. 196303201990112001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), sebab atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Politeknik Negeri Bali. Dalam penulisan skripsi ini, saya menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. I Made Sudana, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Cening Ardina, SE., M.Agb, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan (D4) Akuntansi Manajerial yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. I Made Ariana, SE., M.SI, Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya selama menyusun skripsi ini.
5. Luh Nyoman Chandra Handayani, SS, DEA, selaku dosen pembimbing II yang juga telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya selama menyusun skripsi ini.
6. Semua pihak dan karyawan PT Smart Advisory Solutions yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan pada penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak dari Orang tua, keluarga, serta teman-teman sekalian yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Serta skripsi ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 25 Juli 2022

Ni Komang Ari Prema Wandini



DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
A. Latar Belakang	14
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori.....	7
B. Kajian Penelitian yang Relevan	16
C. Kerangka Pikir dan Konseptual.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian	28
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	29
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	30
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Hasil Penelitian	40
B. Jawaban Pertanyaan Penelitian	60
C. Pembahasan	61
D. Keterbatasan Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Implikasi.....	71
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laba (Rugi) 2019-2021	3
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relevan	23
Tabel 3.1 Tabel Poin Skala Likert.....	35
Tabel 3.2 Tabel Poin Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Current Ratio 2019-2021	40
Tabel 4.2 Debt To Total Asset Ratio 2019-2021	41
Tabel 4.3 Debt to Equity Ratio 2019-2021	42
Tabel 4.4 Return On Asset 2019-2021	42
Tabel 4.5 Return On Equity 2019-2021	43
Tabel 4.6 Net Profit Margin 2019-2021	44
Tabel 4.7 Retensi Pelanggan 2019-2021	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan (Bobot) Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.11 Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)	49
Tabel 4.12 Perhitungan IKP Tertinggi (a) Yang Mungkin Dicapai	49
Tabel 4.13 Perhitungan IKP Terendah (b) Yang Mungkin Dicapai	50
Tabel 4.14 Rentang Nilai Dan Kriteria Indeks Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.15 Hasil Pengolahan Data Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.16 Daftar Produk Dan Jasa 2019-2021	52
Tabel 4.17 Produktivitas Karyawan 2019-2021	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Karyawan	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan	55
Tabel 4.20 Tingkat Kepentingan (Bobot) Kepuasan Karyawan	56
Tabel 4.21 Indeks Kepuasan Karyawan	57
Tabel 4.22 Perhitungan IKK Tertinggi (a) Yang Mungkin Dicapai	58
Tabel 4.23 Perhitungan IKK Terendah (b) Yang Mungkin Terjadi	58
Tabel 4.24 Rentang Nilai Dan Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan	59
Tabel 4.25 Hasil Pengolahan Data Kepuasan Karyawan	60
Tabel 4.26 Kategori Nilai Rasio Keuangan Tahun 2019-2021	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 26



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Laporan Neraca Tahun 2019 dan 2020
- Lampiran 2: Laporan Laba Rugi Tahun 2019 dan 2020
- Lampiran 3: Laporan Neraca Tahun 2021
- Lampiran 4: Laporan Laba Rugi Tahun 2021
- Lampiran 5: Perhitungan Perspektif Keuangan Tahun 2019-2021
- Lampiran 6: Data Pelanggan PT Smart Advisory Solutions
- Lampiran 7: Perhitungan Retensi Pelanggan Tahun 2019-2021
- Lampiran 8: Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9: Tabulasi Data Responden dan Skor Kinerja Rata-Rata Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 10: Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 11: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 12: Transkrip wawancara
- Lampiran 13: Data Karyawan PT Smart Advisory Solutions
- Lampiran 14: Perhitungan Produktivitas Karyawan
- Lampiran 15: Kuesioner Kepuasan Karyawan
- Lampiran 16: Tabulasi Data Responden dan Skor Kinerja Rata-Rata Kepuasan Karyawan
- Lampiran 17: Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan
- Lampiran 18: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan dalam menilai dan mengevaluasi aktivitas yang telah dilaksanakan oleh perusahaan. Pengukuran kinerja dibuat untuk menilai aktivitas yang dilakukan perusahaan agar kedepannya dapat membantu mencapai visi dan misi perusahaan serta mengelola kegiatan operasional secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kinerja yang tepat untuk mengetahui kondisi kinerja perusahaan yang baik dan relevan.

Umumnya perusahaan dalam melaksanakan pengukuran kinerja menggunakan pendekatan tradisional. Konsep pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan tradisional seperti perhitungan rasio keuangan. Akan tetapi, pendekatan tradisional hanya berfokus pada kinerja keuangan perusahaan dan aspek keuangan bukanlah satu-satunya aspek yang paling penting dalam menjalankan kelangsungan usahanya. Dengan menggunakan pendekatan tradisional, perusahaan hanya memperhatikan laba jangka pendek dan mengabaikan kelangsungan usahanya dalam jangka panjang.

Menurut Faradiba (2021) untuk mencapai suatu kinerja perusahaan yang bagus, perusahaan hendaknya melakukan pengukuran kinerja perusahaan pada aspek keuangan dan juga pada aspek non keuangan. Oleh karena itu, dalam melakukan pengukuran kinerja hendaknya menggunakan suatu metode yang tidak hanya mengukur kinerja perusahaan berdasarkan aspek keuangannya saja,

melainkan aspek non keuangan juga perlu diperhatikan dalam pengukuran kinerja perusahaan. Untuk mengukur kinerja perusahaan baik dari segi aspek keuangannya maupun non keuangannya, perusahaan dapat menggunakan metode *balanced scorecard* (BSC). *Balanced scorecard* dapat mengukur kinerja perusahaan pada masa sekarang maupun masa yang akan datang, dan pengukuran tersebut berdasarkan dari Perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut Faradiba (2021) pengukuran kinerja menggunakan pendekatan *balanced scorecard* lebih komprehensif sebab menggunakan empat perspektif yakni perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Selain itu terdapat pendapat dari Ondang et al (2021) pengukuran dengan metode *balanced scorecard* dapat bermanfaat bagi perkembangan bisnis kedepannya. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya menggunakan metode *balanced scorecard* untuk mengukur kinerja. Hal ini dikarenakan pendekatan *balanced scorecard* membantu perusahaan untuk menjaga kelangsungan bisnis dalam jangka panjang dari sisi keuangan, pelanggan, proses bisnis, serta pertumbuhan dan perkembangan.

Penelitian dilakukan di PT Smart Advisory Solutions, perusahaan yang menyediakan jasa konsultasi mengenai hukum perijinan usaha, akuntansi, dan juga perpajakan. Perusahaan tersebut dipilih pada penelitian ini dikarenakan pengukuran kinerja yang digunakan masih menggunakan metode tradisional yang hanya berfokus mengukur dari segi keuangan perusahaan dan produk yang ditawarkan kepada pelanggan bergantung dari adanya kepuasan pelanggan dan

manfaat yang diberikan dalam penggunaan jasa konsultan. Alasan dipilihnya pendekatan *balanced scorecard* pada penelitian ini ialah pada pendekatan *balanced scorecard* dapat mengukur kinerja perusahaan tidak hanya dari segi keuangan perusahaan saja, melainkan mengukur dari segi non keuangan perusahaan seperti mengukur dari segi pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian pada PT Smart Advisory Solutions terkait pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*. Berikut tabel perolehan laba (rugi) PT Smart Advisory Solutions tahun 2019 hingga 2021.

Tabel 1.1
PT Smart Advisory Solutions
Laba (Rugi) 2019-2021

Tahun	Jumlah
2019	Rp 4,082,727,437.00
2020	-Rp 607,012,576.00
2021	-Rp 192,767,337.00

Sumber: Lampiran 2

Pada data tabel laba perusahaan tersebut, perusahaan memperoleh laba pada tahun 2019, namun pada tahun 2020 dan 2021 perusahaan mengalami kerugian. Berdasarkan tabel tersebut, dari sisi perspektif keuangan perusahaan, perusahaan mengalami kerugian pada tahun 2020 dan 2021. Menurut Faradiba (2021) sisi keuangan dan non keuangan perusahaan harus diperhatikan selama dilakukan pengukuran kinerja. Oleh karena itu, penilaian lebih lanjut tentang keadaan PT Smart Advisory Solutions memerlukan tiga persepektif lainnya

selain perspektif keuangan yaitu persepektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dilakukan suatu penelitian, dengan judul penelitian “Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada PT Smart Advisory Solutions”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana kondisi kinerja PT Smart Advisory Solutions jika diukur dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*?

C. Batasan Masalah

Dalam pembahasan ini, lebih ditekankan mengenai pengukuran kinerja perusahaan di PT Smart Advisory Solutions dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*.

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi kinerja perusahaan pada perusahaan jasa konsultan Smart Advisory Solutions yang diukur dengan menggunakan *balanced scorecard*. Dari analisis tersebut dapat mengetahui apakah kinerja perusahaan tersebut dalam kondisi sehat atau kurang sehat.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini yaitu memiliki manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan wawasan ilmu pengetahuan terkait penilaian kinerja yang menggunakan empat perspektif *balanced scorecard*.
- 2) Pada penelitian ini, teori tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dapat membantu penelitian selanjutnya sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian terkait *balanced scorecard*.

b. Manfaat Praktis

1) Mahasiswa

Mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan di kampus dan membandingkan situasi serta kejadian di lapangan, dan dapat menambah pengalaman mahasiswa dalam menganalisis permasalahan.

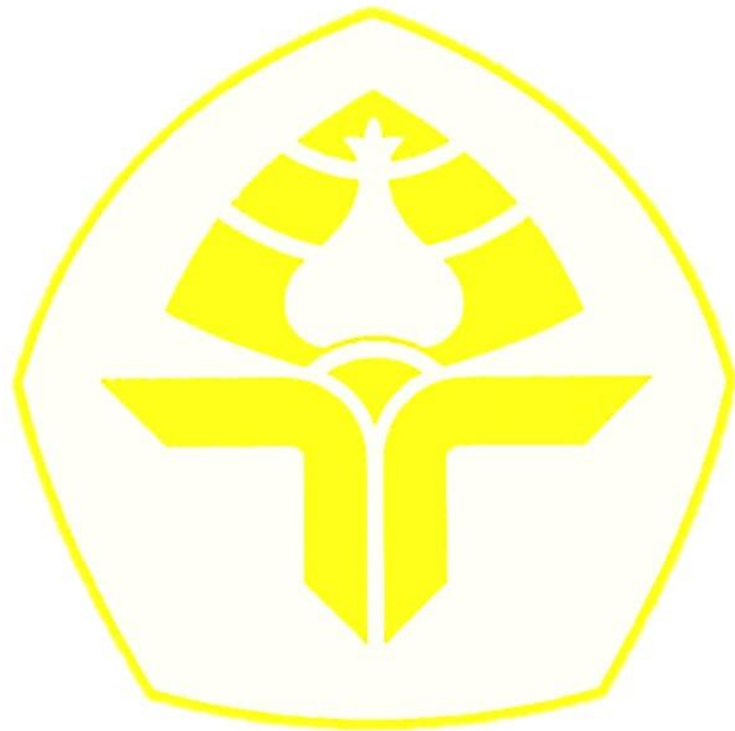
2) Politeknik Negeri Bali

Dijadikan sebagai sumber acuan pembanding atau sumber literatur untuk penelitian sejenis dan dapat menjadi bahan bacaan ilmiah.

3) PT Smart Advisory Solutions

PT Smart Advisory Solutions mengetahui informasi mengenai pengukuran kinerja dan juga kedepannya dapat sebagai bahan

pertimbangan dalam meningkatkan kinerja di tahun-tahun mendatang.



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Simpulan yang didapat dari hasil penelitian kinerja dari PT Smart Advisory Solutions menggunakan empat perspektif dalam *balanced scorecard* yaitu perspektif keuangan tidak sehat, perspektif pelanggan baik, perspektif proses bisnis internal baik, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan baik. Kesimpulan dari penilaian kinerja ini dijabarkan sebagai berikut.

PT Smart Advisory Solutions dinilai dari perspektif keuangan menunjukkan hasil yang kurang baik, hal ini dikarenakan kerugian yang diperoleh perusahaan pada tahun 2020 dan 2021 mempengaruhi perhitungan *return on asset*, *return on equity*, serta *net profit margin* menunjukkan hasil yang kurang baik. Penilaian PT Smart Advisory Solutions dari perspektif pelanggan dengan menggunakan indikator retensi pelanggan dan kepuasan pelanggan adalah baik. Hasil dari retensi pelanggan yaitu cukup baik karena pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah pelanggan, namun pada tahun 2021 perusahaan mampu menarik para pelanggan untuk memakai jasa dari PT Smart Advisory Solutions yang dibuktikan dengan bertambahnya jumlah pelanggan serta hasil dari kepuasan pelanggan menunjukkan para pelanggan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Smart Advisory Solutions. Penilaian dari perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil yang cukup baik dikarenakan perusahaan mampu mengembangkan kualitas jasa yang ditawarkan

kepada para pelanggan dengan adanya program pelatihan kepada karyawan, namun untuk inovasi terbaru sampai dengan tahun 2021 belum ada yang disebabkan perusahaan masih fokus terhadap pengembangan jasa yang telah ada sebelumnya. Penilaian kinerja PT Smart Advisory Solutions dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang dinilai dengan menggunakan indikator produktivitas karyawan dan kepuasan karyawan adalah baik. Hasil dari produktivitas karyawan yaitu baik dikarenakan adanya peningkatan jumlah karyawan serta hasil dari kepuasan karyawan menunjukkan bahwa para karyawan merasa sangat puas selama bekerja di PT Smart Advisory Solutions.

B. Implikasi

Implikasi dari hasil penilaian kinerja PT Smart Advisory Solutions dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* adalah dapat menilai dan mengevaluasi kinerja perusahaan dari sisi keuangan dan non keuangan sehingga membantu memperbaiki kinerja secara menyeluruh.

C. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah dilakukan penilaian kinerja PT Smart Advisory Solutions dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* adalah perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan hasil dari perspektif keuangan seperti mengevaluasi terkait biaya yang dikeluarkan yang mempengaruhi perolehan laba perusahaan. Serta perlu dipertahankan hasil kinerja yang baik dari perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran seperti meningkatkan kualitas pelayanan jasa

agar dapat menarik para pelanggan, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Achyarsyah, P., & Artio, D. (2021). Aspek-Aspek Penilaian Kinerja Melalui BSC Di BPK RI (Studi Kasus Auditorat Keuangan Negara V). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 19(2), 1-23. <http://journal.unas.ac.id/akunnas/article/view/1196>.
- Arwinda, T., & Sari, M. (2015). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 15(1), 28-32. <http://dx.doi.org/10.30596%2Fjrab.v15i1.424>.
- Aryanto, F. Y. (2018). *Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balance Scorecard Pada PT. Madubaru [Skripsi, Thesis, Disertasi Yang Dipublikasikan]*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha [<http://eprint.stieww.ac.id/id/eprint/522>].
- Effendy, L., Lestari, B., & Isnawati. (2020). Balanced Scorecard (BSC): Rekayasa Pada Entitas Rumah Sakit. *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma*, 19(1), 155-18. <https://doi.org/10.29303/aksioma.v19i1.91>.
- Faradiba, N. (2021). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard Pada PT. Asam Jawa Medan [Skripsi, Thesis, Disertasi yang Dipublikasi]*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara [<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/15445>].
- Fitria, & Ardiansyah, R. (2019). Penggunaan Metode Balance Scorecard Untuk Mengukur Kinerja Pekerjaan Pada PT. Bangun Cipta Karya Pamungkas (PT.BCKP). *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian 2019*, 1(1), 78-87. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/1703>.
- Hanuma, S., & Kiswara, E. (2011). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). *Doctoral dissertation*.
- Irawan, M. R. (2019). Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elresas Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 4(3), 1069-1084. <http://dx.doi.org/10.30736%2Fjpim.v4i3.273>.
- Kasmir. (2018). *Analisis Laporan Keuangan*. Depok: Rajawali Pers.
- Ondang, R., Ventje, I., & Kindangen, W. (2021). Analisis Perbandingan Pengukuran Kinerja Dengan Metode Tradisional Dan Metode Balanced Scorecard Pada PT. Buana Finance Tbk. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi* 9(3), 675-583. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.34930>.

- Siraju, R., Soleman, R., & Suwito. (2021). Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard (BSC) Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank BNI Syariah Cabang . *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(4), 900-905. <http://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/PARADOKS/article/view/1041>.
- Sofyan, M. (2019). Rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan. *Akademika*, 17(2), 115-121.
- Sufiati, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah [Skripsi, Thesis, Disertasi Yang Dipublikasi]*. Banda Aceh: Universitas Islam AR-Raniry. <https://fdokumen.com/document/skripsi-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kualitas-produk-sufiatipdf-pengaruh.html?page=1>.
- Wicaksono, D. S. (2018). *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard Pada Perusahaan Jasa Konsultan (Studi Kasus Di PT Expertindo) [Skripsi, Thesis, Disertasi Yang Dipublikasi]*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia [<https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/12507>].
- Yanthi, P. N. (2021). *Analisis Balanced Scorecard Untuk Menilai Kinerja Koperasi Serba Usaha Pemogan Di Kota Denpasar [Skripsi, Thesis, Disertasi Yang Tidak Dipublikasi]*. Badung: Politeknik Negeri Bali.



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI