

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
BALANCE SCORECARD (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN
PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : IDA BAGUS MADE NANDA PRADANA
NIM : 1815644110**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
BALANCE SCORECARD (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN
PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR)**

**Ida Bagus Made Nanda Pradana
1815644110**

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan dari PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dengan menggunakan empat perspektif yang ada di dalam metode *balanced scorecard*, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu laporan laba rugi dan neraca, jumlah karyawan serta data produk atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan selama tahun 2018-2021. Kinerja perspektif keuangan diukur menggunakan indikator *current ratio*, *debt to total asset ratio*, *return on investment* dan *return on equity*. Kinerja perspektif pelanggan diukur menggunakan indikator kepuasan pelanggan. Kinerja perspektif proses bisnis internal diukur menggunakan indikator proses inovasi. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan indikator produktivitas karyawan dan kepuasan karyawan.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dari penilaian kinerja perspektif keuangan ialah tidak baik karena dari semua indikator yang digunakan mendapatkan hasil bahwa kemampuan perusahaan dalam mengelola keuangan dari tahun 2019-2021 terus menurun. Penilaian perspektif pelanggan mendapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan rata-rata sebesar (-0,70) berada di kriteria "cukup puas". Perspektif proses bisnis internal mendapatkan hasil cukup baik, serta dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berdasarkan indikator produktivitas karyawan mengalami penurunan produktivitas dan dari indikator kepuasan pelanggan mendapatkan hasil rata-rata sebesar (-0,15) berada di kriteria "sangat puas" sehingga dapat dikategorikan cukup baik. Kesimpulan dari penelitian ini mengenai penilaian kinerja perusahaan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar menggunakan metode *balanced scorecard* yaitu dari penilaian perspektif keuangan mendapatkan hasil tidak baik, sedangkan dari perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mendapatkan hasil cukup baik.

Kata Kunci: penilaian kinerja, *balanced scorecard*.

**ANALYSIS OF COMPANY PERFORMANCE USING BALANCED
SCORECARD METHOD (CASE STUDY AT PT GAPURA
ANGKASA DENPASAR BRANCH)**

**Ida Bagus Made Nanda Pradana
1815644110**

(Managerial Accounting Study Program, Bali State Polytechnic)

ABSTRACT

This study aims to determine the company's performance of PT Gapura Angkasa Denpasar branch by using the four perspectives contained in the balanced scorecard method, namely the financial perspective, the customer perspective, the internal business process perspective, and the learning and growth perspective. The data used in this study are the income statement and balance sheet, the number of employees and data on products or services owned by the company during 2018-2021. The performance of the financial perspective is measured using the indicators of the current ratio, debt to total asset ratio, return on investment and return on equity. The performance of the customer perspective is measured using indicators of customer satisfaction. The performance of the internal business process perspective is measured using the innovation process indicators. Performance The learning and growth perspective uses indicators of employee productivity and employee satisfaction.

The results of the research that has been carried out from a financial perspective performance assessment is not good because of all the indicators used, the results show that the company's ability to manage finances from 2019-2021 continues to decline. The customer perspective assessment results that the average customer satisfaction of (-0.70) is in the "quite satisfied" criteria. From the perspective of internal business processes, the results are quite good, and from the perspective of growth and learning based on employee productivity indicators, productivity has decreased and from the customer satisfaction indicator the average result is (-0.15) is in the "very satisfied" criteria so that it can be categorized as quite good. . The conclusion of this study regarding the performance assessment of PT Gapura Angkasa Denpasar branch using the balanced scorecard method, namely from the financial perspective assessment, the results were not good, while from the customer perspective, the internal business process perspective and the learning and growth perspective got quite good results.

Keywords: performance appraisal, balanced scorecard.

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
BALANCE SCORECARD (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN
PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR)**

SKRIPSI

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

**NAMA : IDA BAGUS MADE NANDA PRADANA
NIM : 1815644110**



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

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ida Bagus Made Nanda Pradana
NIM : 1815644110
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan
Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada PT
Gapura Angkasa Cabang Denpasar)

Pembimbing : Dra. Ni Ketut Masih, M.M.
Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si.,M.Si

Tanggal Uji : 24 Agustus 2022

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Idung,

METERAL
TEMPEL
284AKX040861048

Ida Bagus Made Nanda Pradana

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
BALANCE SCORECARD (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN
PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR)**


DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : IDA BAGUS MADE NANDA PRADANA
NIM : 1815644110**

Telah Disetujui dan Diterima Dengan Baik Oleh:

DOSEN PEMBIMBING I,

DOSEN PEMBIMBING II,


**Dra. Ni Ketut Masih, M.M.
NIP. 196411291993032001**


**Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si., M.Si
NIP. 198906222014042001**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN AKUNTANSI
KETUA,**



**I Made Sudana, S.E., M. Si
NIP. 196112281990031001**

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
BALANCE SCORECARD (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN
PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR)**

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada

Tanggal 24 bulan Agustus tahun 2022


PANITIA PENGUJI

KETUA :




Dra. Ni Ketut Masih, M.M.
NIP. 196411291993032001

ANGGOTA :



Cening Ardina, S.E., M.Agb
NIP. 196204141990031003



Drs. I Nyoman Mandia, M.Si
NIP. 19610706199003100

KATA PENGANTAR

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

1. I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. I Made Sudana, S.E., 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, S.E., M.Agb., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Ketut Masih, M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.

5. Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Pihak perusahaan PT Gapura Angkasa cabang Denpasar yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
8. Teman-teman mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali khususnya teman-teman D4.8B, serta teman teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan baik moral dan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, sangat berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, Agustus 2022

Ida Bagus Made Nanda Pradana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PRASYARAT GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Kajian Teori	6
1. Pengukuran Kinerja	6
2. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	7
3. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	8
4. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan	20
C. Alur Pikir	25
D. Pertanyaan Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Sumber Data.....	27
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28

E. Keabsahan Data	29
1. Uji Validitas Instrumen.....	29
2. Uji Reliabilitas Instrumen	30
F. Analisis Data.....	30
1. Perspektif Keuangan	30
2. Perspektif Pelanggan.....	31
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	32
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan dan Temuan.....	56
C. Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Simpulan	62
B. Implikasi	64
C. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Laba Rugi	4
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Current Ratio	36
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Debt to Total Asset Ratio	37
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Return on Investment	38
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Return on Equity	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan (Bobot) dan Skor Kinerja Rata-Rata	42
Tabel 4.8 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Nyata.....	43
Tabel 4.9 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tertinggi (a) Yang Mungkin Dicapai	43
Tabel 4.10 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Terendah (b) Yang Mungkin Dicapai	43
Tabel 4.11 Rentang Nilai dan Kriteria Indeks Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.12 Hasil Pengelolaan Data Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.13 Daftar Produk/Jasa Periode 2019-2021.....	46
Tabel 4.14 Produktivitas Karyawan Periode 2019-2021	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Karyawan.....	50
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan (Bobot) dan Skor Kinerja Rata-Rata Kepuasan Karyawan	51
Tabel 4.18 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) Nyata	52
Tabel 4.19 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan Tertinggi (a) Yang Mungkin Dicapai	52
Tabel 4.20 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan Terendah (b) Yang Mungkin Dicapai	53
Tabel 4.21 Rentang Nilai dan Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan	54
Tabel 4.22 Hasil Pengelolaan Data Kepuasan Karyawan.....	54

Tabel 4.23 Ringkasa Hasil Penelitian55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.125



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Laporan Laba Rugi Tahun 2019-2021
- Lampiran 2 : Laporan Neraca Tahun 2019-2021
- Lampiran 3 : Data Jumlah Karyawan
- Lampiran 4 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 5 : Perhitungan Perspektif Keuangan
- Lampiran 6 : Perhitungan Tingkat Produktivitas Karyawan
- Lampiran 7 : Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9 : Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 10 : Tabulasi Data Kepuasan Karyawan
- Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan
- Lampiran 12 : Uji Realibilitas Kepuasan Karyawan
- Lampiran 13 : Perhitungan Skor Kinerja Rata-Rata dan Bobot Kepentingan Tiap Dimensi Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 14 : Perhitungan Skor Kinerja Rata-Rata dan Bobot Kepentingan Tiap Dimensi Kepuasan Karyawan
- Lampiran 15 : Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 16 : Kuesioner Kepuasan Karyawan
- Lampiran 17 : Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 18 : Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan
- Lampiran 19 : Data Responden Kuesioner Kepuasan Pelanggan & Karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, persaingan antarperusahaan kian menjadi kuat. Masing-masing perusahaan akan berkompetisi untuk meraih posisi tertinggi di antara para kompetitornya. Dalam persaingan ini perusahaan harus pandai dalam merencanakan dan mengendalikan operasional kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan menjadi salah satu kunci dalam tercapainya suatu keberhasilan perusahaan. Menurut Wahyuni & Lukito (2019) dengan pengukuran kinerja perusahaan, manajemen dapat mengetahui gambaran dari kondisi perusahaan saat itu. Maka dari itu pengukuran kinerja sangat diperlukan.

Pengukuran kinerja suatu perusahaan merupakan hal penting bagi manajemen dalam melakukan evaluasi terhadap kondisi perusahaan dan perencanaan tujuan di masa yang akan datang. Setiap informasi dikumpulkan dengan tujuan agar dapat mengendalikan dan mempertanggungjawabkan suatu pekerjaan. Terdapat dua sumber yang dapat menggambarkan kondisi kinerja perusahaan yaitu informasi finansial dan juga informasi nonfinansial. Informasi finansial dapat diperoleh dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya, sedangkan informasi nonfinansial dapat diperoleh dari sisi pelanggan, perkembangan bisnis perusahaan dan dari perkembangan karyawan (Wahyuni & Lukito, 2019). Kedua informasi ini merupakan kunci

utama dalam menetapkan strategi yang dipilih untuk melaksanakan tujuan perusahaan.

Pengukuran kinerja perusahaan perlu dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pelaksanaan kegiatan pada perusahaan agar dapat dibenahi pada masa yang akan datang. Salah satu cara dalam mengukur kinerja perusahaan yaitu dengan cara menggunakan sistem penilaian kinerja tradisional. Sistem kinerja tradisional ini hanya memfokuskan dari sisi keuangannya saja, yang pada umumnya hanya menggunakan rasio-rasio keuangan. Selain itu sistem kinerja tradisional dalam menilai kinerja perusahaan hanya memperlihatkan hasil yang bersifat jangka pendek saja (Sujarweni, 2015). Hal ini menandakan bahwa dengan menggunakan penilaian kinerja perusahaan menggunakan sistem kinerja tradisional masih kurang dalam memberikan gambaran dari kondisi kinerja perusahaan secara keseluruhan, juga hanya berorientasi pada kejadian di masa lalu sehingga tidak memikirkan kinerja di masa depan, sehingga perusahaan perlu memilih alat untuk mengukur kinerja perusahaan yang dapat mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan perolehan laba atau keuntungan serta yang bersifat jangka panjang.

Alat ukur kinerja yang dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan dari sisi keuangan dan dari sisi non keuangan yaitu *Balanced Scorecard*. *Balanced scorecard* terdiri dari dua kata yaitu *balanced* dan *scorecard*. *Balanced* (seimbang) berarti adanya keseimbangan antara kinerja keuangan dan non keuangan, kinerja jangka pendek dan kinerja jangka

panjang, keseimbangan antara kinerja yang bersifat internal dan kinerja yang bersifat eksternal, sedangkan *scorecard* (kartu skor) yaitu kartu yang digunakan untuk mencatat skor kinerja seseorang. *Balanced scorecard* merupakan penilaian kinerja yang menilai dari sisi keuangan dan nonkeuangan memiliki target yang bersifat jangka panjang. Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan bagian dari keempat perspektif yang ada di dalam *balanced scorecard* (Koesomowidjojo, 2017). Konsep *balanced scorecard* dikembangkan oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1990. Dalam mengukur kinerja perusahaan, menggunakan empat perspektif yaitu, (1) perspektif keuangan, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses bisnis internal, serta (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penilaian kinerja perusahaan yang dilakukan oleh Huda (2013) menggunakan metode *balanced scorecard* pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Klaten mendapatkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan menunjukkan kinerja yang baik dari tahun 2009-2011. Berdasarkan dari perspektif keuangan mengalami kenaikan dan dapat dikatakan berjalan dengan baik, dari kinerja perspektif dapat dikategorikan puas, dari perspektif bisnis internal dapat dikatakan tergolong baik, sedangkan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengalami penurunan sehingga dapat dikatakan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa dengan melakukan penilaian kinerja perusahaan menggunakan metode *balanced scorecard* dapat

menggambarkan kondisi dari perusahaan tersebut dengan akurat dikarenakan tidak hanya melihat dari aspek keuangan namun juga melihat dari aspek lainnya seperti aspek kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

PT Gapura Angksa Cabang Denpasar merupakan anak perusahaan dari PT Garuda Indonesia dan PT Angksa Pura I dan II. Perusahaan ini bergerak di bidang penyediaan jasa *ground handling* yang dimana berupa memberikan pelayanan kepada para penumpang pesawat (maskapai) dari penumpang berada di bandara hingga masuk kedalam pesawat dan sebaliknya. Dalam mengukur kinerja perusahaan ini hanya menggunakan perspektif keuangan saja dengan kata lain pengukuran yang dilakukan masih belum maksimal. Berikut merupakan laporan laba rugi dari PT Gapura Angksa Cabang Denpasar selama periode 2019-2021.

Tabel 1.1
PT Gapura Angksa Cabang Denpasar
Laporan Laba Rugi 2019-2021

Keterangan	2019	2020	2021
Total Pendapatan	Rp197.267.000.000	Rp71.158.000.000	Rp24.949.000.000
Total Beban	Rp195.816.000.000	Rp124.165.000.000	Rp83.324.000.000
Laba Kotor Sebelum Pajak	Rp1.451.000.000	(Rp53.008.000.000)	(Rp58.376.000.000)
Total Pendapatan Lain	(Rp21.000.000)	Rp6.000.000	(Rp118.000.000)
Laba Bersih Sebelum Pajak	Rp1.430.000.000	(Rp53.002.000.000)	(Rp58.494.000.000)
Pajak Penghasilan	(Rp67.000.000)	(Rp43.700.000)	(Rp34.000.000)
Laba Bersih Setelah Pajak	Rp1.363.000.000	(Rp53.045.700.000)	(Rp58.528.000.000)

Sumber: Lampiran 1

Berdasarkan data laporan pada Tabel 1.1 dapat dilihat laba bersih setelah pajak perusahaan yang dihasilkan mengalami penurunan yang sangat signifikan, pada tahun 2019 memperoleh laba bersih setelah pajak sebesar

Rp1.363.000.000,00 sedangkan pada tahun 2020 perusahaan mengalami kerugian sebesar –Rp53.045.700.000,00 serta ditahun 2021 kembali mengalami kerugian sebesar –Rp58.528.000.000,00. Dari hal tersebut pimpinan perusahaan perlu melakukan evaluasi kinerja perusahaan untuk mengetahui penyebab terjadinya kerugian yang dialami perusahaan dengan cara melakukakn pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja perusahaan selain mempertimbangkan dari perspektif keuangan perlu juga ditinjau dari perspektif lainnya yang ada di dalam metode *balanced scorecard*. Dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *balanced scorecard* pengukuran yang dilakukan menjadi lebih maksimal karena mengukur dari berbagai perspektif yang nantinya mampu menggambarkan dan menceritakan kondisi dari perusahaan tersebut kemudian manajemen akan memperoleh hasil pengukuran kinerja keuangan yang nantinya akan dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan di masa depan dalam meningkatkan performa dari kinerja perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk menilai kinerja dari PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* (Studi Kasus Pada Perusahaan PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar)”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapatkan dari latar belakang yang telah dipaparkan, yaitu bagaimanakah kinerja perusahaan dari PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar jika dinilai menggunakan metode *balanced scorecard* ?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan sebagai panduan terhadap penelitian ini. Batasan masalah yang dapat dirumuskan yaitu menganalisis kinerja perusahaan dari PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar tahun 2019-2021 menggunakan metode *balanced scorecard*.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kinerja PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang dinilai dengan metode *balanced scorecard*.

2. Manfaat Penelitian

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

a. Bagi Perusahaan

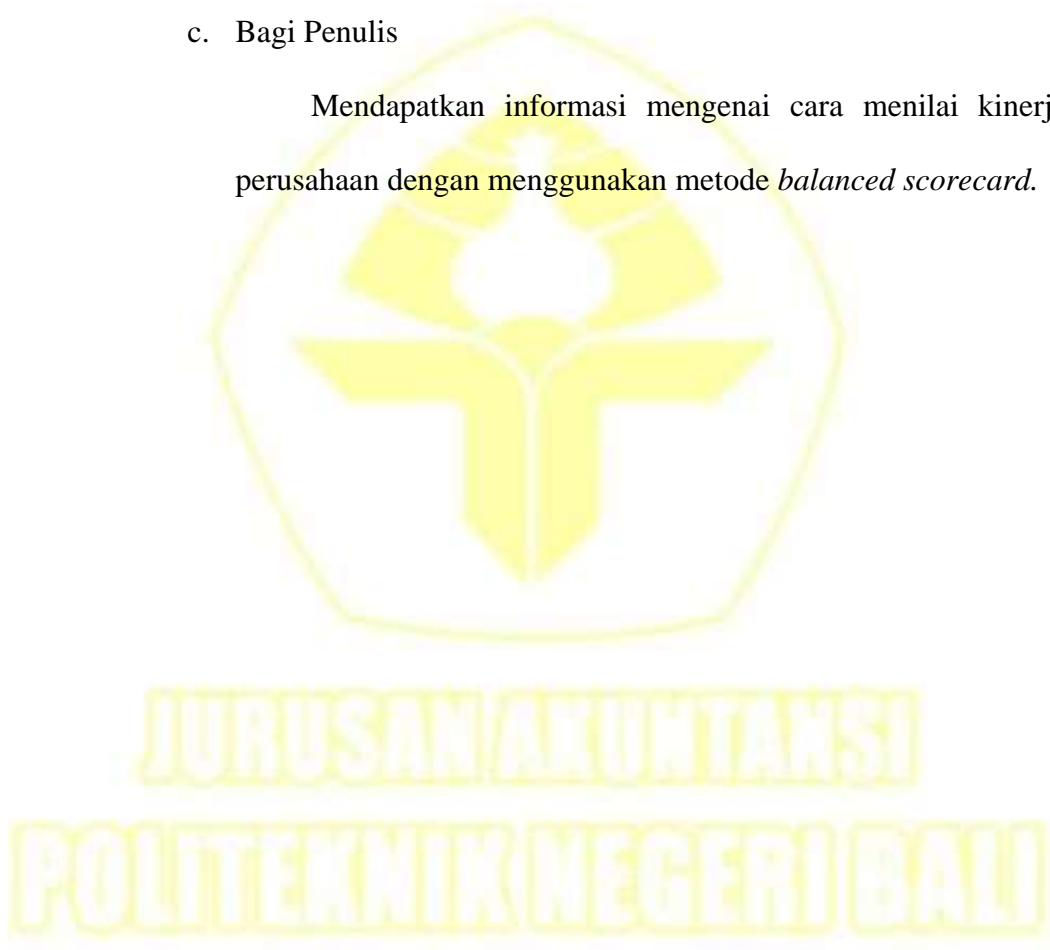
Mendapatkan informasi tentang kinerja perusahaan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar selama ini, yang kemudian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan berikutnya, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kinerja di tahun-tahun mendatang.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan maupun referensi sebagai gambaran pada penelitian selanjutnya yang terkait dengan menilai kinerja perusahaan menggunakan *balanced scorecard*.

c. Bagi Penulis

Mendapatkan informasi mengenai cara menilai kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *balanced scorecard*.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penilaian kinerja perusahaan dari PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar menggunakan metode *balanced scorecard* dengan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Berikut merupakan hasil dari pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *balanced scorecard*:

1. Perspektif Keuangan

Dalam menilai perspektif keuangan indikator yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut *current ratio*, *debt to total asset ratio*, *return on investment* dan *return on equity*. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan rasio tersebut dapat disimpulkan bahwa dari keempat rasio yang digunakan mengalami penurunan dari tahun 2019-2021 hal ini menunjukkan bahwa kondisi kinerja perusahaan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dari perspektif keuangan dapat dikatakan dalam kondisi yang kurang baik.

2. Perspektif Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata nilai tingkat kepuasan pelanggan mendapatkan hasil “cukup puas” sehingga dapat dikatakan pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan oleh PT Gapura Angkasa cabang Denpasar, sehingga

dapat disimpulkan dari segi kinerja perspektif pelanggan berjalan cukup baik.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dari segi perspektif bisnis internal dapat disimpulkan bahwa kondisi perusahaan dalam proses inovasi dapat dikategorikan cukup baik dikarenakan walaupun ditahun 2019-2021 masih menggunakan produk atau jasa yang sama namun dalam hal mempertahankan pelanggan dan melatih para karyawan sangat baik dikarenakan menggunakan prosedur yang ditetapkan sehingga alur kinerja menjadi jelas dan terarah dan setiap 6 bulan sekali dilakukannya pelatihan agar kualitas karyawan tetap terjaga dengan baik.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pengukuran kinerja perusahaan dari segi perspektif ini menggunakan indikator produktivitas karyawan dan tingkat kepuasan karyawan. Hasil dari produktivitas karyawan menunjukkan produktivitas menurun tiap tahunnya dikarenakan pendapatan dan jumlah karyawan yang terus berkurang ditiap tahunnya sedangkan dari indikator tingkat kepuasan karyawan menunjukkan hasil “sangat puas” ini menandakan karyawan puas dengan kebijakan manajemen perusahaan yang diterapkan. Sehingga dapat disimpulkan kondisi kinerja perusahaan dari segi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dapat dikatakan cukup baik.

B. Implikasi

Implikasi yang dapat muncul dari hasil penilaian kinerja perusahaan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dapat membantu menggambarkan kondisi dari kinerja perusahaan saat ini yang nantinya bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki segala kekurangan guna meningkatkan kinerja perusahaan dari segi keuangan maupun non keuangan.

C. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian kinerja perusahaan menggunakan metode *balanced scorecard* adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan diharapkan menggunakan metode *balanced scorecard* dalam menilai kinerja perusahaan dikarenakan dengan menggunakan metode ini dapat memberikan gambaran dari kondisi kinerja perusahaan yang lebih kompleks dikarenakan tidak hanya memperhatikan dari segi keuangan namun juga memperhatikan dari segi pelanggan, proses bisnis serta pembelajaran dan pertumbuhan sehingga manajemen dapat mengambil keputusan dalam memilih kebijakan strategi guna meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Kualitas kinerja karyawan harap ditingkatkan lebih baik lagi seperti mengadakan pelatihan dan uji kompetensi lebih rutin dikarenakan dengan meningkatnya kualitas kinerja karyawan maka pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan semakin baik dan para pelanggan

akan merasa sangat puas dengan kinerja dari PT Gapura Angkasa
Cabang Denpasar.



DAFTAR PUSTAKA

- Astawa, I. G. P. B., Julianto, I. P., & Dewi, L. G. K. (2020). "Penilaian Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Penebel Tabanan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard."
- Banu, A., Julianto., Kusuma, D. (2020). "Penilaian Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Penebel Tabanan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*".
- Chrisanti, M. T. P., Arsana, I. M. M., & Wahyuni, L. M. (2018). "Performance Measurement Using Balanced Scorecard in Prime Plaza Hotel Sanur-Bali." *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance and Tax*, 1(1), 48–52.
- Fahrudin, W. A. (2020). "Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Balance Scorecard Untuk Menentukan Key Performance Indicator Di PT Mulia Artha Anugerah." *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri)*, 3(1), 15. <https://doi.org/10.32493/jitmi.v3i1.y2020.p15-23>
- Hery. (2017). *Balanced Scorecard For Business*. Jakarta: PT Grasindo.
- Huda, A. Z. (2013). "Analisis Kinerja dengan Pendekatan *Balance Scorecard* (Studi pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Klaten)".
- Iman, W. (2015). "Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi kasus pada perusahaan Mebel PT. Jansen Indonesia)".
- Javeed, S. A., & Lefen, L. (2019). "An Analysis of Corporate Social Responsibility and Firm Performance with Moderating Effects of CEO Power and Ownership Structure: A Case Study of The Manufacturing Sector of Pakistan." *Sustainability*, 248.
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Balanced Scorecard: Metode Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Empat Perspektif* (1 ed.; Andriansyah, Ed.). Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Pasek, G. W., Arta, K. D. U., & Kasih, N. L. S. (2020). "Analisis Kinerja Koperasi Serba Usaha (KSU) Tri Dwi Eka Menggunakan Metode Balanced Scorecard." *JIMAT: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 11(3), 666–675. <https://doi.org/10.23887/jimat.v11i3.30737>
- Ria, R. (2015). "Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard dengan Metode Radar (Studi Pada Kasus Pada PT. Aneka Jasa Grhadika Gresik)"
- Samryn, L. M. (2015). *Akuntansi Manajemen: Informasi Biaya Untuk Mengendalikan Aktivitas Operasi Dan Investasi*. Jakarta: Kencana

Prenadamedia Group.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W (2015). “Akuntansi Manajemen: Teori dan Aplikasi”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Syifatulloh, W. N., & Hirawati, H. (2020). “Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Alat Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Pada PD. BPR Bank Bapas 69 Magelang).” *JAB (Jurnal Akuntansi & Bisnis)*, 2019(2132), 235–238. Diambil dari <http://www.journal.stie-yppi.ac.id/index.php/JAB/article/view/318>

Wahyuni, F., & Lukito, H. (2019). “Evaluasi Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard-Perspektif Proses Bisnis Internal dan Pembelajaran/Pertumbuhan”. *Jurnal Mirai Management*. Diambil dari <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>

Wakhit, A. F. (2020). “Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard Untuk Menentukan Key Performance Indicator di PT Mulia Artha Anugerah”.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI