

**SKRIPSI**

**PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE  
*BALANCE SCORECARD* PADA GONG DEWATA *PEST  
CONTROL* DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : PUTU OPPIE ARTHAYANI  
NIM : 1915644185**

**PRODI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *BALANCE SCORECARD* PADA GONG DEWATA *PEST CONTROL DENPASAR* TAHUN 2023**

**Putu Oppie Arthayani  
1915644185**

(Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

**ABSTRAK**

Pada perusahaan Gong Dewata *Pest Control* untuk menilai pengukuran kinerja belum menggunakan metode *balanced scorecard*. Pengukuran kinerja bisa dilihat dari perspektif keuangan dan non keuangan yang meliputi perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang masih belum terintegrasi. Dari keempat perspektif tersebut, kinerjanya belum menjadi kesatuan dan masih berdiri sendiri sehingga belum mampu dalam mengevaluasi kinerja dalam perusahaan untuk jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Gong Dewata *Pest Control* menggunakan konsep *balanced scorecard*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah memperoleh data dokumen dari tempat penelitian dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa analisis *balanced scorecard* perspektif keuangan pada Gong Dewata *Pest Control* dianggap baik. Analisis *balanced scorecard* perspektif pelanggan menunjukkan Gong Dewata *Pest Control* mampu memuaskan dan mempertahankan pelanggan. Analisis *balanced scorecard* perspektif proses bisnis internal pada Gong Dewata *Pest Control* menunjukkan tahun 2019 mengalami penurunan kinerja, sedangkan pada tahun 2021 mengalami peningkatan kinerja, analisis *balanced scorecard* perspektif pertumbuhan dan pembelajaran hasil penelitian menunjukkan setiap tahunnya konsisten.

**Kata Kunci:** *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.

# **ANALYSIS OF COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT WITH THE BALANCE SCORECARD METHOD IN GONG DEWATA PEST CONTROL DENPASAR**

**Putu Oppie Arthayani**  
**1915644185**

(Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of performance of Gong Dewata Pest Control using the balanced scorecard concept. Data collection techniques in this study are the literature, observation, interviews and documentation. This type of research was conducted using qualitative descriptive approach. The data collection technique used was to obtain document data from research sites and interviews. At the Gong Dewata Pest Control company, to assess performance measurement, the balanced scorecard method has not been used. Performance measurement can be seen from a financial and non-financial perspective which includes a customer perspective, an internal business process perspective and a growth and learning perspective which are still not integrated. From these four perspectives, the performance is not yet integrated and still stands alone, so it is not yet capable of evaluating performance within the company for the long term. The results of this study indicate that the analysis of the balanced scorecard from a financial perspective on Gong Dewata Pest Control is considered good. Balanced scorecard analysis from a customer perspective shows that Gong Dewata Pest Control is able to satisfy and retain customers. Balanced scorecard analysis from the perspective of internal business processes at Gong Dewata Pest Control shows that in 2019 performance has decreased, whereas in 2021 there has been an increase in performance. Balanced scorecard analysis from the perspective of growth and learning shows that the research results are consistent every year.*

**Keywords:** *Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Growth and Learning Perspective.*

**PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE  
*BALANCE SCORECARD* PADA GONG DEWATA *PEST*  
*CONTROL* DENPASAR**

**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 : PUTU OPPIE ARTHAYANI**  
**NIM : 1915644185**

**PRODI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Putu Oppie Arthayani  
NIM : 1915644185  
Program Studi : Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode  
Balance Scorecard Pada Gong Dewata *Pest Control*  
Denpasar.  
Pembimbing : I Nyoman Subratha, S.E.,M.M., M.Si  
I Putu Mertha Astawa, SE, MM  
Tanggal Uji : 21 Agustus 2023

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.

Denpasar, 25 Juli 2023



Putu Oppie Arthayani

**SKRIPSI**

**PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE  
BALANCE SCORECARD PADA GONG DEWATA PEST  
CONTROL DENPASAR**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : PUTU OPPIE ARTHAYANI**

**NIM : 1915644185**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:**

**DOSEN PEMBIMBING I**

**DOSEN PEMBIMBING II**



**I Nyoman Subratha, S.E., M.M., M.Si**  
**NIP. 19620802 198703 1 001**

**I Putu Mertha Astawa, SE, MM**  
**NIP. 19620317 199003 1 001**



## SKRIPSI

### PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *BALANCE SCORECARD* PADA GONG DEWATA *PEST CONTROL* DENPASAR

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 21 Agustus 2023

PANITIA PENGUJI

KETUA:



**Drs. I Dewa Made Mahayana, M.Si**  
**NIP. 196012311990031018**

ANGGOTA



2. **Kadek Dian Jatiwardani, S.S.T.Ak., M.Si**  
**NIP. 202111002**



3. **Dr. Ir. I Made Suarta, S.E., M.T.**  
**NIP. 196302251990031004**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya 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. Saya menyadari bahwa, tanpa 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 menuntut pendidikan 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 selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali
4. I Nyoman Subratha, S.E.,M.M., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini

5. I Putu Mertha Astawa, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini
6. Pihak Gong Dewata *Pest Control* yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. I Putu Kusuma Adnyana yang sudah membantu dalam keadaan suka maupun duka.

Akhir kata, saya berharap Ida Sang Hyang Widhi Wasa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Denpasar, 25 Juli 2023

Putu Oppie Arthayani

## DAFTAR ISI

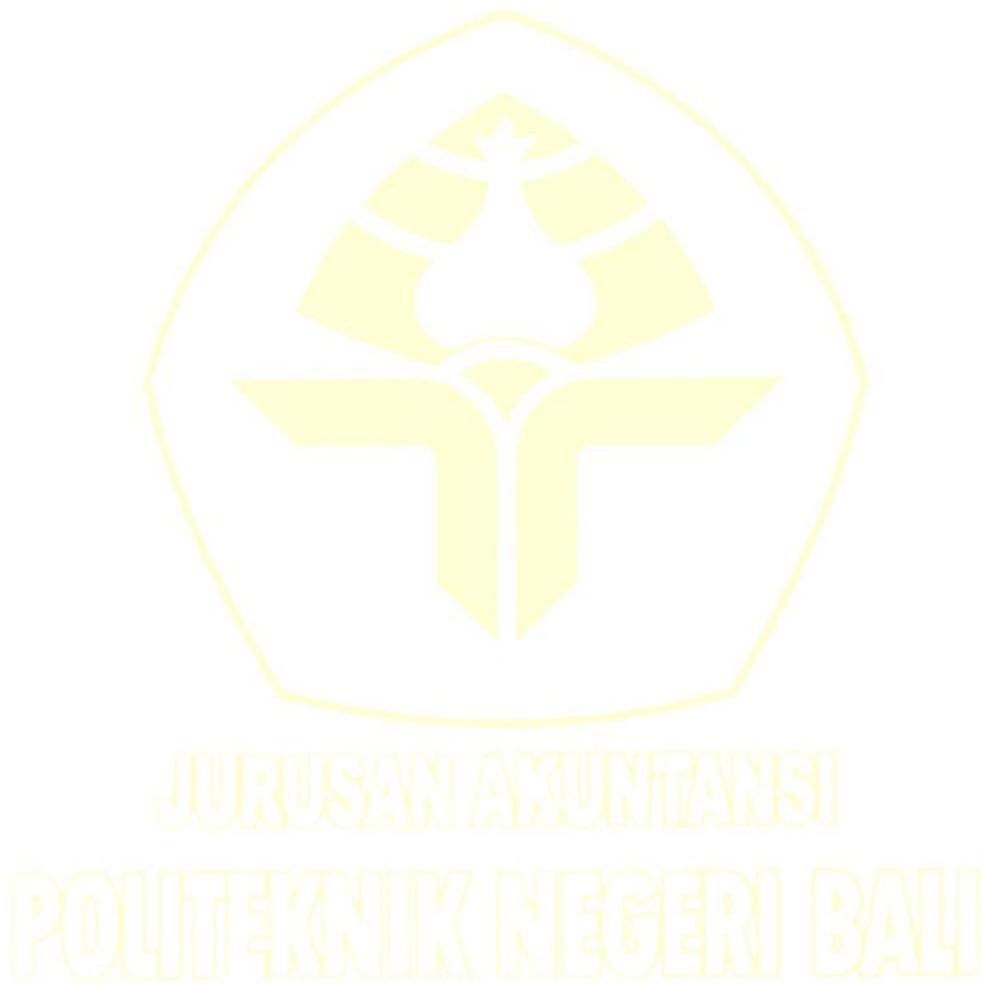
Halaman Sampul Depan.....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
Halaman Prasyarat Gelar.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah .....	v
Halaman Persetujuan.....	vi
Halaman Penetapan Kelulusan .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	2
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	6
A. Kajian Teori .....	6
B. Kajian Relevan .....	30
C. Alur pikir.....	34
D. Pertanyaan Penelitian .....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
C. Sumber Data.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Keabsahan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV .....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45

A. Deskripsi Penelitian .....	45
B. Pembahasan dan Temuan .....	56
BAB V.....	64
SIMPULAN DAN SARAN .....	64
C. Simpulan .....	64
D. Implikasi.....	65
E. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir ..... 25



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Gong Dewata Pest Control .....	2
Tabel 4.1 <i>Return On Aset (ROA)</i> Gong Dewata Pest Control .....	36
Tabel 4.2 <i>Return On Equity (ROE)</i> Gong Dewata Pest Control.....	36
Tabel 4.3 <i>Operating Income (OI)</i> Gong Dewata Pest Control.....	37
Tabel 4.4 <i>Total Aset Turn Over (TATO)</i> Gong Dewata Pest Control.....	38
Tabel 4.5 Data Pelanggan Gong Dewata Pest Control.....	38
Tabel 4.6 Akuisisi Pelanggan Gong Dewata Pest Control.....	39
Tabel 4.7 Retensi Pelanggan Gong Dewata Pest Control.....	40
Tabel 4.8 Scorecard Pelanggan Gong Dewata Pest Control.....	40
Tabel 4.9 Data Pembelian Produk Dan Jasa Berulang Gong Dewata Pest Control.....	41
Tabel 4.10 Daftar Produk dan Jasa Gong Dewata Pest Control .....	42
Tabel 4.11 <i>Operating Profit</i> Gong Dewata Pest Control .....	43
Tabel 4.12 Scorecard <i>Operating Profit</i> Gong Dewata <i>Pest Control</i> .....	43
Tabel 4.13 Retensi Karyawan Gong Dewata <i>Pest Control</i> .....	44
Tabel 4.14 Produktivitas Karyawan Gong Dewata <i>Pest Control</i> .....	45
Tabel 4.15 Scorecard Produktivitas Karyawan Gong Dewata <i>Pest Control</i> .....	45
Tabel 4.16 Hasil Penilaian Perspektif Keuangan Gong Dewata Pest Control .....	46

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan ingin mencapai tujuannya, tujuan perusahaan untuk mencapai laba. Dalam bisnis dan persaingan yang semakin ketat, perusahaan perlu memiliki cara yang tepat untuk menilai kinerja. Kondisi perusahaan yang semakin didorong dengan globalisasi ekonomi yang mampu mengubah lingkungan bisnis dan prinsip manajemen yang digunakan selama ini oleh perusahaan. Pengukuran kinerja adalah proses pengukuran dan evaluasi kinerja individu, tim, atau organisasi ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan berbagai metode, termasuk evaluasi kinerja berbasis kriteria, atau metode *Balanced Scorecard*.

Fenomena yang terjadi saat ini pada perusahaan adalah adanya penjualan menurun dalam perusahaan dan pelanggan menurun. Dengan pelanggan menurun sehingga tidak dapat menguntungkan perusahaan. Bebannya meningkat cenderung rugi sehingga dapat merugikan kinerja suatu perusahaan. Dalam menentukan kinerja dari perusahaan hanya menggunakan perspektif keuangan, namun jika hanya menggunakan perspektif keuangan untuk menentukan kinerja dari perusahaan tersebut cukup kurang efektif dan efisien. Inovasi juga memiliki peran penting dalam melakukan Pengukuran kinerja ini karena mampu meningkatkan produk atau jasa dari perusahaan.

Adanya suatu pengukuran, kondisi proses bisnis perusahaan dapat diketahui. *Balance Scorecard* (BSC) yang merupakan konsep pengukuran

yang diturunkan langsung dari strategi bisnis perusahaan perlu terus dipantau, karena akan mengarahkan kepada karyawan terhadap faktor-faktor sukses kunci untuk membangun kesuksesan perusahaan. *Balanced Scorecard* adalah pengukuran dan sistem manajemen pengukuran kinerja yang menilai dari aspek keuangan maupun non keuangan dengan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Yuwono, 2007).

Gong Dewata *Pest Control* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengendalian hama, serangga, dan binatang pengganggu termasuk kebersihan gedung yang lazim juga disebut dengan *Pest Control*, *termite control*, *animal control*, fumigasi dan *cleaning service*. Pada awalnya berada dibawah naungan CV. Gong Dewata yang berdiri berdasarkan akte No. 9 tertanggal 2 Februari 1999 dan beralamat di Jl. Kertha Petasikan Gang V No.1 Denpasar Selatan kode pos 80224.

Berdasarkan kondisi yang terjadi pada perusahaan, pada tahun 2019-2021 perusahaan Gong Dewata *Pest Control* sedang berada pada fase yang suram. Sehingga pada pelanggan mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya. Hal ini juga dapat terlihat pada data pelanggan di Gong Dewata *Pest Control* Denpasar yang mengalami penurunan.

**Tabel 1. 1**  
**Pelanggan Gong Dewata *Pest Control***

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pelanggan Sekarang</b>	<b>Jumlah Pelanggan Tahun Lalu</b>
2018	98	105
2019	93	98
2020	95	93
2021	96	95

Pada tahun 2019 jumlah pelanggan Gong Dewata *Pest Control* berkurang 5 pelanggan menjadi 93 pelanggan, menurunnya pelanggan terjadi setelah masuknya pandemi *covid-19* pada akhir tahun 2019. Tahun 2020 jumlah pelanggan Gong Dewata *Pest Control* bertambah sebanyak 2 pelanggan menjadi 95 pelanggan. Tahun 2021 jumlah pelanggan Gong Dewata *Pest Control* bertambah 1 pelanggan menjadi 96 pelanggan. Pada tahun 2020-2021 menunjukkan adanya penurunan kembali terhadap pelanggan karena terjadi masuknya pandemi Covid-19 mengakibatkan adanya *lockdown* dan *social distancing* menyebabkan lemahnya aktivitas perekonomian .

Berdampak langsung pada pendapatan perusahaan yang menurun seiring dengan menurunnya jumlah pelanggan. Apabila penurunan jumlah pelanggan ini terus berlangsung maka di khawatirkan akan membuat kinerja perusahaan menurun dan bisa berakibat pada diberhentikannya operasional perusahaan atau perusahaan akan gulung tikar.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, penulis ingin menjelaskan secara rinci berdasarkan data dan fakta dari lapangan. Maka dari itu penulis tertarik mengangkat masalah tersebut dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif, dari metode ini dapat menghasilkan kajian atas suatu

fenomena yang lebih komprehensif. Dengan metode kualitatif ini sangat relevan dengan proposal penulis. Adapun judul yang diangkat yaitu **“Penilaian Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard Pada Gong Dewata *Pest Control* Denpasar”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah penulis paparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana Bagaimana penilaian kinerja dengan *balanced scorecard* menggunakan dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada Gong Dewata *Pest Control*?”

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan topik penelitian terkait analisis metode *balanced scorecard* dalam menilai kinerja Gong Dewata *Pest Control* yang kajiannya sangat luas maka agar penelitian ini dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti sehingga peneliti perlu memberikan batasan-batasan pada penelitian ini, yaitu terfokus untuk penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan penelitian ini, maka perlu dipaparkan tujuan penelitian yang merupakan pokok yang harus ada dalam sebuah

penelitian. Tujuan penelitian, yakni untuk mengetahui penilaian kinerja perusahaan dengan metode *balanced scorecard* menggunakan dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada Gong Dewata *Pest Control*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini memberikan manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Mahasiswa Jurusan Akuntansi, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan pembanding untuk menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan *Balance Scorecard*.
  - b. Bagi Penulis berikutnya, sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai pengukuran kinerja dengan metode *Balance Scorecard*.
  - c. Bagi Penulis, sebagai sarana untuk memperluas wawasan serta menambah referensi mengenai pengukuran kinerja dengan metode *Balance Scorecard*.
2. Manfaat Praktis
  - a. Mengetahui langkah-langkah yang ditempuh atas hasil sebuah analisis pengukuran atas kinerja perusahaan agar visi, misi, dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

- b. Membantu perusahaan untuk memperoleh manfaat agar dapat meningkatkan kualitas manajemen yang ada sehingga fokus utama atas target dan tujuan perusahaan dapat terlaksana.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan penelitian metode *balanced scorecard* yang telah dihasilkan menjadi alat pengukuran kinerja perusahaan pada Gong Dewata *Pest Control* dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Perspektif Keuangan

Berdasarkan dari analisis metode *balanced scorecard* pada perspektif keuangan untuk mengukur tingkat kinerja Gong Dewata *Pest Control* dapat diketahui masih jauh dari standarisasi dengan perhitungan ROA (*Return on Asset*), ROE (*Return On Equity*), Laba Operasi (*Operating Income*), TATO (*Total Assets Turn Over*) dapat dilihat hasil skor 8 pada tahun 2020-2021 yang mengalami peningkatan meskipun *Return on Asset*, Laba Operasi (*Operating Income*), TATO (*Total Assets Turn Over*) mengalami penurunan dibandingkan dengan periode 2019-2020 yang mendapat skor 5 namun ketiga rasio lebih baik dari periode 2019-2020

##### 2. Perspektif Pelanggan

Hasil dari Analisis perspektif pelanggan *balanced scorecard* pada Gong Dewata *Pest Control* hasil dari pengukuran yang dihasilkan score menunjukkan angka 1 pada periode 2019-2020 dan periode 2020-2021 dengan persentase meningkat dari -7% menjadi 2% sehingga Gong

Dewata *Pest Control* masih harus meningkatkan lagi kepuasan dari pelanggan supaya mencapai score yang lebih baik.

### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Hasil dari analisis perspektif proses bisnis internal *balanced scorecard* pada Gong Dewata *Pest Control* berdasarkan analisis perspektif proses bisnis internal untuk mengukur tingkat kinerja Gong Dewata *Pest Control* dapat diketahui dengan menghitung operating profit dapat dijaga keseimbangannya sehingga menghasilkan peningkatan pendapatan bagi perusahaan. Dari hasil score pada periode 2020-2021 yaitu 2 mengalami peningkatan sedangkan untuk periode 2019-2020 yaitu 1.

### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Hasil dari analisis perspektif pertumbuhan dan pembelajaran *balanced scorecard* berdasarkan analisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan untuk mengukur tingkat kinerja Gong Dewata *Pest Control* dapat diketahui dengan perhitungan *income* dibagi *employee* yang ada dalam perusahaan dari hasil pengukuran pada periode 2020-2021 yaitu 2 mengalami peningkatan sedangkan untuk periode 2019-2020 yaitu 1.

## B. Implikasi

Terdapat kesimpulan dari hasil penelitian tentang Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada Gong Dewata

*Pest Control*. Adapun implikasi yang dapat digunakan oleh perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Kinerja dari perspektif keuangan dapat menunjukkan kinerja bisnis secara menyeluruh. Oleh karena itu, penting untuk perusahaan dalam memperhatikan kinerja dari sudut lain karena jika kinerja ketiga aspek lainnya dinilai baik maka dapat berdampak baik juga untuk perspektif keuangan.
2. Pada perspektif pelanggan ini perusahaan dapat mengetahui sejauh mana pelanggan dapat menerima produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Hasil pencapaian pada perspektif ini dapat digambarkan melalui indikator yang telah di tentukan, pandangan pelanggan dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan.
3. Pada perspektif proses bisnis internal indikator yang digunakan dapat menunjukkan kepada manajemen bahwa perspektif ini dapat memberikan dampak langsung terhadap kinerja operasional perusahaan, yang akan mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan.
4. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sumber daya manusia merupakan faktor utama bagi kesuksesan perusahaan. Perspektif ini berpengaruh besar bagi perusahaan karena kinerja perusahaan bermula dari kapabilitas dan kualitas sumber daya manusia.

### **C. Saran**

Saran dalam penelitian pengukuran kinerja perusahaan dengan metode balanced scorecard pada Gong Dewata *Pest Control* yaitu:

1. Perspektif Keuangan, berdasarkan indikator pengukuran kinerja hasil yang diukur masih belum memuaskan. Untuk dapat meningkatkan kinerja perspektif keuangan, perusahaan dapat lebih meningkatkan kemampuan manajemen. Dengan pengelolaan persediaan produk yang baik maka perusahaan dapat mengurangi beban operasional dalam perusahaan.
2. Perspektif Pelanggan, berdasarkan indikator penilaian kinerja hasil yang diukur dengan akuisisi pelanggan, retensi pelanggan dan kepuasan pelanggan sudah memuaskan, namun perusahaan tetap harus menjaga dan lebih meningkatkan kembali kualitas produk dan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal, menunjukkan pencapaian kinerja yang telah memuaskan score pada periode menunjukkan angka 2 dari periode sebelumnya dengan score 1 dalam perspektif ini terjadi peningkatan Gong Dewata *Pest Control* harus mempertahankannya.
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Gong Dewata *Pest Control* masih belum memuaskan. Sebaiknya perusahaan memperhatikan aspek *learning and development*, karena dengan adanya program ini perusahaan akan dapat meningkatkan loyalitas karyawannya sehingga dalam meningkatkan keuntungan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, P. Q., & Sutjahyani, D. (2020). Analisis Metode Balanced Scorecard Terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan Pt.Golden Teknik Sidoarjo Tahun 2013 - 2015. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 5(3), 53-62. doi:<https://doi.org/10.30996/jea17.v5i1.4116>
- Aramana, D. (2020). Penerapan Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada Pt Pos Indonesia Cabang Kutacane. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 91 . doi:<https://doi.org/10.29103/jak.v8i2.2616>
- Devani, V., & Setiawarnan, A. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metoda Balanced Scorecard. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Vol. 11 (2), 185 – 197. <http://dx.doi.org/10.24014/sitekin.v13i1.1266>
- Fitriyani, D. (2018). Balanced Scorecard: Alternatif Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Cakrawala Akuntansi*, 6(1), 16-31. <http://jca.unj.ac.id/>
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* . Semarang : UNDIP.
- Hoopwood, W. S., & Bodnar , G. H. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat, Jakarta. .
- Julyanto, O., Wirani, A. P., & Nurhikmat, M. (2022). Analisa Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(4), 268-278. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v3i4.396>
- Kaplan, R. S. (1996 ). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2018). *Analisis Laporan Keuangan*. Depok: : PT Raja Grafindo Persada.
- Lufriansyah. (2020). *Balance Scorecard* dalam Mengukur Kinerja Perusahaan pada PT Pertamina (PERSERO). *Jurnal Humaniora*, 4(1), 98-105. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.514>
- Luis, S. (2007). *Step by Step in Cascading Balanced Scorecard to Funcionsl Dcorecsrds*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Moeheriono. (2012). "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: Raja Grafindo Persada .
- Mulyadi. (1997). *Balanced Scorecard* Sebagai Inti Sistem Manajemen Strategi. Jakarta : Prima Nusantara Manajemen .
- Mulyadi. (2007). *Balanced Scorecard* : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan, Edisi Kelima . Jakarta : Salemba Empat .
- Priyono. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya : Zifatama Publisher.
- Rudianto. (2013). Akuntansi Manajemen Informasi untuk Pengambilan Keputusan Strategis . Jakarta : Erlangga .
- Sagala, S. A., & Siagan , V. (2021). Penilaian Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada Perusahaan Sektor Farmasi Sebelum dan Semasa Covid (2019-2020) yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 19,(2). <https://doi.org/10.31294/jp.v19i2.11269>
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, A. A., & Nurhayati, N. (2017). Analisis Penggunaan Metode Pencatatan Cash Basis dan Accrual Basis Pada Transaksi-transaksi di Bank Syariah. *Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9,(1). <http://dx.doi.org/10.24235/amwal.v9i1.1371>
- Yuwono, S. (2007). Petunjuk Praktis Penyusunan *Balanced Scorecard* Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.