

EVALUASI KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD DI PT HANNAH ASA INDONESIA

Nurul Rodiah¹, Elliana², Eli Ernawati³, Maryati Triana⁴, Edi Mulyadi⁵

2407030071@students.unis.ac.id¹, 2407030129@students.unis.ac.id²,
2407030119@students.unis.ac.id³, 2407030128@students.unis.ac.id⁴, emulyadi@unis.ac.id⁵

Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia

ABSTRAK

Penilaian kinerja perusahaan merupakan aspek krusial dalam menjaga keberlangsungan serta daya saing organisasi. Balanced Scorecard (BSC) digunakan sebagai alat pengukuran yang menyatukan dimensi keuangan dan non-keuangan melalui empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PT Hannah Asa Indonesia dengan menggunakan pendekatan BSC melalui metode kualitatif berbasis analisis deskriptif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, serta studi literatur, kemudian dianalisis menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Hannah Asa Indonesia memperoleh skor total sebesar 96,05%. Skor tertinggi dicapai pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (15,1% dari bobot 15%), sementara skor terendah terdapat pada perspektif keuangan (32,5% dari bobot 35%). Temuan ini mengindikasikan bahwa perusahaan mampu mengelola proses internal, pelayanan pelanggan, serta pengembangan sumber daya manusia dengan baik, namun masih perlu melakukan optimalisasi terhadap pencapaian target keuangan secara konsisten. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja yang berorientasi pada keberlanjutan jangka panjang.

Kata Kunci: Balanced Scorecard, Kinerja Perusahaan, Evaluasi Kualitatif, PT Hannah Asa Indonesia.

ABSTRACT

Performance evaluation plays a crucial role in ensuring organizational sustainability and competitiveness. The Balanced Scorecard (BSC) serves as a performance measurement tool that integrates financial and non-financial dimensions across four perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. This study aims to evaluate the performance of PT Hannah Asa Indonesia using the BSC approach through a qualitative method with descriptive analysis. Data were collected through in-depth interviews, documentation, and literature review, and then analyzed based on predetermined performance indicators. The results reveal that PT Hannah Asa Indonesia achieved a total score of 96.05%, with the highest score recorded in the learning and growth perspective (15.1% out of the 15% weight), while the lowest score was found in the financial perspective (32.5% out of the 35% weight). These findings indicate that the company has effectively managed its internal processes, customer service, and human resource development, but still needs to optimize the consistent achievement of financial targets. This study provides practical implications for management in formulating long-term performance improvement strategies.

Keywords: Balanced Scorecard, Company Performance, Qualitative Evaluation, PT Hannah Asa Indonesia.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, perkembangan dunia bisnis berlangsung dengan sangat cepat. Persaingan antar perusahaan di berbagai sektor semakin ketat, sehingga dibutuhkan evaluasi kinerja yang tepat. Melalui evaluasi tersebut, perusahaan dapat memantau dan mengendalikan laju pertumbuhannya secara lebih efektif.

Kinerja perusahaan merupakan cerminan dari sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam aspek finansial maupun non-finansial. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, pengukuran kinerja tidak lagi cukup hanya

mengandalkan indikator keuangan. Pendekatan tradisional ini seringkali gagal menangkap keberhasilan jangka panjang karena mengabaikan faktor non-keuangan yang mempengaruhi keberlanjutan bisnis (Kaplan & Norton, 1996).

Pengukuran kinerja adalah suatu proses yang memberikan gambaran tentang aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Efraim Ferdinan Giri (1998) dalam (Dewi, 2015), pengukuran kinerja menjadi faktor esensial dalam perusahaan karena berfungsi sebagai upaya untuk menerjemahkan strategi yang telah dirumuskan ke dalam bentuk tindakan nyata guna mencapai target yang ditetapkan. Proses ini tidak hanya berfokus pada evaluasi hasil akhir dan indikator perusahaan, tetapi juga mencakup penilaian terhadap keterampilan serta proses yang digunakan dalam pencapaiannya. Dengan menggunakan balanced scorecard sebagai dasar pengukuran kinerja, perusahaan terdorong untuk mengalihkan perhatian dari sekadar menjalankan proses yang ada menuju pencarian cara baru yang lebih efektif dalam menciptakan nilai bagi pelanggan serta pemegang saham, sejalan dengan strategi yang telah ditetapkan.

Pengukuran kinerja merupakan bagian penting dalam proses pengendalian manajemen. Menurut Ismail dalam (Ananda & R.Pandin, 2023), tujuan utama pengukuran kinerja adalah: (1) menilai hasil pekerjaan karyawan dalam periode tertentu dengan membandingkannya terhadap standar yang telah ditetapkan; (2) mengevaluasi kualitas individu karyawan, baik dari sisi sikap, watak, maupun kekuatan dan kelemahan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas; serta (3) mengidentifikasi potensi karyawan untuk menduduki jabatan lain atau promosi, baik dengan pelatihan terlebih dahulu maupun tanpa pelatihan.

PT Hannah Asa Indonesia merupakan perusahaan yang telah beroperasi selama kurang lebih empat tahun dan bergerak di bidang konsultan keuangan, khususnya dalam layanan konsultasi bagi individu, kelompok, maupun organisasi. Seiring dengan perkembangan pasar dan percepatan era digital, perusahaan menghadapi tantangan untuk terus beradaptasi serta menjaga daya saing. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode evaluasi yang tidak hanya menekankan pada hasil keuangan, tetapi juga mampu menilai kinerja dari berbagai aspek secara menyeluruh.

Balanced Scorecard (BSC) menjadi pendekatan yang tepat dalam konteks ini karena mampu mengintegrasikan empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Melalui penerapan BSC, perusahaan dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai posisi kinerjanya, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memastikan keselarasan antara strategi yang dirumuskan dengan pelaksanaan di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan organisasi melihat kinerja secara holistik, sehingga strategi yang dijalankan dapat lebih tepat sasaran (Niven, 2006).

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja PT Hannah Asa Indonesia dengan menggunakan pendekatan BSC berbasis metode kualitatif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian dianalisis menggunakan indikator yang telah ditetapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai capaian kinerja perusahaan sekaligus menjadi landasan bagi manajemen dalam menyusun strategi pengembangan yang lebih efektif dan berkelanjutan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode kualitatif mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi kinerja perusahaan

dengan menggabungkan data kualitatif maupun kuantitatif yang tersedia. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan, menafsirkan, serta mengevaluasi capaian kinerja perusahaan sesuai dengan indikator dalam Balanced Scorecard.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Balanced Scorecard (BSC) menjadi salah satu metode pengukuran kinerja strategis yang memadukan indikator keuangan dan non-keuangan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan perusahaan (Kaplan & Norton, 1996). Menurut Mulyadi dan Setyawan (2001) dalam (Parasmarta, et al., 2023), Balanced Scorecard adalah suatu kerangka kerja yang bersifat menyeluruh, di mana melalui Balanced Scorecard misi perusahaan diterjemahkan ke dalam tujuan – tujuan strategis organisasi. Sasaran strategi Perusahaan dari PT Hannah Asa Indonesia dirumuskan dalam empat perspektif utama dalam BSC, yaitu: Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, serta Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Berdasarkan hasil pengukuran tahun terakhir, Sasaran strategi dan target kinerja dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1

Aspek	Peta Strategi	Sasaran Strategi	Target Kinerja
Keuangan	1) Meningkatkan Profitabilitas dan Pertumbuhan Pendapatan Berkelanjutan. 2) Mengoptimalkan efisiensi biaya operasional. 3) Meningkatkan Nilai Perusahaan Jangka Panjang.	1) Meningkatkan pertumbuhan pendapatan bersih melalui peningkatan penjualan paket pelatihan dan layanan konsultasi. 2) Meningkatkan efisiensi biaya operasional melalui pengendalian dan pengurangan beban biaya. 3) Meningkatkan nilai perusahaan dalam perspektif jangka panjang.	1) Pendapatan Bersih: Kenaikan pendapatan bersih sebesar 15% setiap tahun. 2) Efisiensi Biaya: Rasio pengeluaran operasional terhadap pendapatan turun 8% dalam 12 bulan. 3) Nilai Perusahaan: Kenaikan nilai buku perusahaan sebesar 20% dalam 2 tahun.

Pelanggan	1) Menjadi Pilihan Utama Konsultasi dan Edukasi Keuangan. 2) Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Klien/Peserta Program. 3) Memperluas Jangkauan Pasar dan Basis Peserta Program.	1) Menyediakan layanan konsultasi dan edukasi keuangan yang berkualitas, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan klien sehingga organisasi dipandang sebagai rujukan utama. 2) Meningkatkan kualitas pelayanan, membangun komunikasi berkelanjutan, serta menciptakan pengalaman positif agar klien merasa puas dan tetap loyal. 3) Meningkatkan jumlah peserta program baru melalui penguatan kemitraan strategis dan pemanfaatan kampanye digital untuk menjangkau pasar yang lebih luas.	1) Kepuasan Klien: NPS mencapai atau melebihi 70. 2) Akuisisi Klien: Peningkatan 25% peserta program baru setiap tahun. 3) Pangsa Pasar: Menguasai 30% pangsa pasar dalam 1 tahun.
Proses Bisnis Internal	1) Mengembangkan dan Menyajikan Konten Literasi Keuangan yang Inovatif dan Relevan. 2) Mengoptimalkan Efisiensi dan Efektivitas Proses Layanan Konsultasi Keuangan. 3) Memperkuat Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dan Komunikasi. 4) Menerapkan Teknologi Digital Terkini dalam Operasional dan Edukasi.	1) Menghasilkan materi literasi keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar dan menyajikannya melalui media digital maupun tatap muka. 2) Meningkatkan standar pelayanan dengan mempercepat proses konsultasi, menyederhanakan prosedur, dan meningkatkan produktivitas konsultan. 3) Membangun database klien yang terintegrasi, meningkatkan komunikasi berkelanjutan, dan memperkuat personalisasi layanan berbasis CRM. 4) Mengadopsi platform digital modern untuk mendukung konsultasi dan edukasi jarak jauh serta memanfaatkan teknologi berbasis data dalam pengambilan keputusan.	1) Inovasi Konten: Produksi 10 modul konten baru per tahun. 2) Kualitas Proyek: Tingkat penyelesaian proyek tepat waktu sebesar $\geq 95\%$. 3) Implementasi sistem CRM berhasil diselesaikan dan mencapai tingkat adopsi pengguna internal minimal 90% dalam 6 bulan pertama. 4) Pengembangan Produk: Peluncuran 3 fitur digital baru dalam 12 bulan.

Pembelajaran dan Pertumbuhan	1) Meningkatkan Kompetensi dan Keahlian Tim secara Berkelanjutan. 2) Membangun Budaya Organisasi yang Adaptif, Inovatif, dan Berorientasi Pelanggan. 3) Mengembangkan Infrastruktur Teknologi yang Robust dan Skalabel.	1) Menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan kapasitas secara rutin untuk meningkatkan keterampilan teknis maupun manajerial tim. 2) Mengimplementasikan nilai-nilai organisasi melalui mekanisme internalisasi budaya kerja, mendorong inovasi dalam layanan, serta memperkuat orientasi pada kepuasan pelanggan. 3) Mengadopsi dan mengintegrasikan sistem teknologi modern yang mendukung kelancaran operasional serta mampu beradaptasi dengan pertumbuhan organisasi di masa depan.	1) Pelatihan Tim: 3 – 5 program pelatihan per tahun, dengan kepuasan peserta $\geq 80\%$. 2) Inovasi Internal: 20 ide inovasi per kuartal 3) Infrastruktur Teknologi Informasi: Uptime infrastruktur TI mencapai $\geq 90\%$
------------------------------	---	--	---

Capaian kinerja dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 2

Aspek	Capaian Kinerja/Realisasi	Bobot	Skor Capaian
Keuangan	1) Terlaksana 100% 2) Dari 8% tercapai 6% yakni terlaksana 75% 3) Terlaksana 100%	1) 15% 2) 10% 3) 10% (35%)	1) 15% 2) 7,5% 3) 10% (32,5%)
Pelanggan	1) Target ≥ 70 tercapai 72 yakni terlaksana 103% 2) Terlaksana 100% 3) Target 30%, tercapai 28% yakni terlaksana 93%	1) 10% 2) 8% 3) 7% (25%)	1) 10,3% 2) 8% 3) 6,51% (24,81%)
Proses Bisnis Internal	1) Terlaksana 100% 2) Terlaksana 100% 3) Terlaksana 85% 4) Terlaksana 100%	1) 7% 2) 6% 3) 6% 4) 6% (25%)	1) 7% 2) 6% 3) 5,64% 4) 6% (24,64%)
Pembelajaran dan Pertumbuhan	1) Terlaksana 100% 2) Terlaksana 100% 3) Target $\geq 90\%$ tercapai 92% yakni terlaksana 102%	1) 5% 2) 5% 3) 5% (15%)	1) 5% 2) 5% 3) 5,1% (15,1%)
Balance Scorecard		100%	96,05%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Hannah Asa Indonesia memiliki skor total kinerja sebesar 96,05%, yang mengindikasikan bahwa perusahaan memiliki kinerja sangat baik.

Perspektif Keuangan (32,5% dari bobot 35%)

Dalam Balanced Scorecard, perspektif keuangan menekankan pada penetapan target kinerja jangka pendek maupun jangka panjang yang mencerminkan hasil akhir dari ketiga perspektif lainnya. Perspektif keuangan merefleksikan evaluasi kinerja organisasi

berdasarkan indikator finansial, seperti tingkat profitabilitas, pertumbuhan pendapatan, serta efisiensi dalam pengelolaan biaya. Perspektif ini berfungsi untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kemampuan organisasi dalam menciptakan nilai tambah bagi pemegang saham maupun pemangku kepentingan lainnya (Kulsum, Nurfitriani, Sunarto, & Heriyanto, 2024).

Berdasarkan hal ini, capaian dalam perspektif keuangan menunjukkan bahwa perusahaan berhasil memenuhi sebagian besar target keuangan, meskipun pencapaian profit tahunan (75%) masih di bawah target. Fenomena ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain fluktuasi pasar yang mempengaruhi permintaan, kenaikan harga bahan baku, atau biaya operasional yang belum sepenuhnya efisien. Dengan demikian, evaluasi mendalam terhadap struktur biaya, strategi penjualan, serta manajemen kas menjadi penting untuk memastikan pertumbuhan profitabilitas di masa mendatang.

Perspektif Pelanggan (24,81% dari bobot 25%)

Perspektif pelanggan berfungsi untuk mengidentifikasi segmen pasar serta kelompok pelanggan yang menjadi fokus persaingan unit bisnis. Perspektif pelanggan menjelaskan nilai yang ditawarkan organisasi kepada konsumennya, dengan tujuan utama memberikan kepuasan sehingga dapat mendorong peningkatan penjualan, khususnya pada segmen pelanggan yang dianggap paling strategis dan menguntungkan (Handayani, 2021).

Berdasarkan perspektifnya, kinerja perusahaan dalam perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang sangat positif, tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pelanggan dan Net Promoter Score (NPS). Hal ini menandakan keberhasilan PT Hannah Asa Indonesia dalam menjaga kualitas layanan dan membangun hubungan yang solid dengan pelanggan. Pencapaian ini tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga memperbesar potensi word-of-mouth marketing yang dapat mendorong pertumbuhan pangsa pasar.

Perspektif Proses Bisnis Internal (24,64% dari bobot 25%)

Menurut Hansen dan Mowen (2006) dalam (Dewi, 2015), perspektif proses bisnis internal berfokus pada identifikasi proses internal yang harus dijalankan perusahaan agar mampu menciptakan nilai tambah bagi pelanggan maupun pemilik perusahaan.

Berdasarkan hasil capaiannya, perusahaan telah berhasil mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mendorong inovasi produk maupun jasa secara konsisten. Namun, tingkat efisiensi proses yang saat ini berada pada angka 85% masih berada di bawah target 90%. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan pada alur kerja, pengelolaan rantai pasok, serta pemanfaatan teknologi otomatisasi untuk mempercepat proses tanpa mengorbankan kualitas.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (15,1% dari bobot 15%)

Menurut Hansen dan Mowen (2006) dalam (Dewi, 2015), perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berfokus pada kemampuan yang harus dimiliki organisasi untuk mencapai pertumbuhan jangka panjang serta melakukan perbaikan berkelanjutan. Perspektif ini mencakup tiga tujuan utama, yaitu meningkatkan kompetensi pegawai, memperkuat motivasi kerja, serta mengembangkan kemampuan sistem informasi.

Berdasarkan capaian Perusahaan, perspektif ini mencatat capaian proporsional tertinggi, mencerminkan komitmen perusahaan terhadap pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan pemanfaatan teknologi. Berbagai program pelatihan dan pembinaan telah dilaksanakan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, sementara integrasi teknologi informasi mendukung efektivitas operasional. Capaian ini menjadi modal strategis bagi keberlanjutan dan daya saing perusahaan di masa depan.

KESIMPULAN

Evaluasi kinerja PT Hannah Asa Indonesia melalui pendekatan Balanced Scorecard (BSC) menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan skor keseluruhan mencapai 96,05%, yang menempatkan perusahaan pada kategori sangat baik. Capaian ini mengindikasikan bahwa secara umum perusahaan telah mampu menerjemahkan visi, misi, dan strategi ke dalam kinerja yang terukur pada empat perspektif utama.

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan muncul sebagai kekuatan dominan, yang mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam membangun kapasitas sumber daya manusia, meningkatkan motivasi, serta memperkuat sistem informasi sebagai fondasi perbaikan berkelanjutan. Namun demikian, perspektif keuangan masih menjadi area yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius, khususnya dalam meningkatkan profitabilitas melalui efisiensi biaya, optimalisasi pendapatan, serta diversifikasi sumber pemasukan.

Secara keseluruhan, penerapan Balanced Scorecard terbukti efektif bagi PT Hannah Asa Indonesia karena mampu menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi perusahaan, tidak hanya dari sisi finansial tetapi juga non-finansial. Dengan demikian, BSC tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja, tetapi juga sebagai instrumen manajerial yang dapat membantu perusahaan dalam menyusun strategi perbaikan, memperkuat daya saing, serta merumuskan arah pengembangan jangka panjang yang lebih berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, N., & R.Pandin, M. Y. (2023). METODE BALANCED SCORECARD (BSC) SEBAGAI. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi (JUMIA)*, 42-58.
- Dewi, E. P. (2015). Balanced Score Card (kartu Stok Berimbang) Sebagai Alat Ukur Kinerja Perusahaan yang Representatif. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 87-96.
- Handayani, N. (2021). PERKEMBANGAN BALANCE SCORECARD DI INDONESIA. *Jurnal Al-Iqtishad*, 289-303.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kulsum, U., Nurfitriani, Sunarto, & Heriyanto. (2024). PENGEMBANGAN MODEL EVALUASI KINERJA SDM BERBASIS BALANCED SCORECARD: STUDI PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA. *Jurnal Ilmiah M-Proges*, 361-372.
- Niven, P. R. (2006). *Balanced Scorecard Step-by-Step: Maximizing Performance and Maintining Results*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Paramarta, V., Wicaksono, S. T., Risnawaty, N., Triana, I. A., Halawa, A. N., & Permatasari, I. (2023). Implementasi Balance Scorecard Dalam Analisis Kinerja. Bandung: JumeK : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif.