



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitaspbosowa.ac.id/index.php/jbm>



KINERJA PERUSAHAAN JASA PELAKSANA KONSTRUKSI (STUDI KASUS PADA PT DIAN PERDANA SOROWAKO)

*The Performance Analysis of Construction Service Companies
(Case Study at PT Dian Perdana Sorowako)*

Muh. Firmansyah A. Saputra¹, Seri Suriani², Muhammad Yusuf Saleh²

¹Magister Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

²Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: syahputrafirmsyah@gmail.com

Diterima: 22 Januari 2022/Disetujui: 30 Juni 2022

ABSTRAK

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Pada PT Dian Perdana Sorowako. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang desainnya bersifat umum serta fleksibel atau berkembang sesuai dengan situasi dilapangan. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan PT. Dian Perdana Sorowako. Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Populasi yang digunakan untuk menentukan sampel pada perspektif pelanggan adalah jumlah mitra dari PT Dian Perdana Sorowako. Sementara, besarnya populasi untuk perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah jumlah seluruh karyawan tetap maupun karyawan kontrak PT Dian Perdana Sorowako. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang merupakan teknik penentuan sampel yang dimana setiap elemen populasi dijadikan sebagai sampel. Teknik ini digunakan karena mempertimbangkan jumlah populasi yang relatif kecil, jadi untuk ketepatan pengukuran (analisis) maka semua elemen populasi, dijadikan sampel penelitian. Jadi berdasarkan teknik penentuan sampel tersebut, maka jumlah responden penelitian ini yaitu 95 orang yang merupakan seluruh karyawan PT. Dian Perdana Sorowako. Sedangkan berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. sumber data yang digunakan, maka teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan untuk mengimplementasikan metode Balanced Scorecard terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan/konsumen, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Dari perspektif keuangan PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari rasio likuiditas dengan menggunakan pengukuran current ratio menunjukkan hasil yang kurang baik, jika dibandingkan dengan ukuran baku perindustrian. (2) Dari perspektif pelanggan PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari indikator tangibles, reliability, responsiveness dan assurance dan empathy. (3) Dari perspektif proses bisnis internal PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari indikator peralatan, sarana prasarana dan proses pada PT Dian Perdana Sorowako dari perspektif proses bisnis internal secara garis besar memiliki kinerja perusahaan yang cukup baik. (4) Dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari indikator kemampuan dan motivasi secara garis besar memiliki kinerja perusahaan yang cukup baik.

Kata Kunci: Manajemen, Kinerja, Perusahaan, Balance Scorecard

ABSTRACT

The objectives to be achieved in this study are: to determine and analyze the Performance of Construction Service Companies at PT Dian Perdana Sorowako. This study uses a quantitative descriptive approach whose design is general and flexible or develops according to the situation in the field. This research was conducted at PT. Dian Perdana Sorowako. Population is a comprehensive collection of an object that is the attention of researchers. The population used to determine the sample from the customer perspective is the number of partners from PT Dian Perdana Sorowako. Meanwhile, the size of the population for the internal business process perspective and the learning and growth perspective is the total number of permanent employees and contract employees of PT Dian Perdana Sorowako. The sampling technique in this study uses

a saturated sample which is a sampling technique in which each element of the population is used as a sample. This technique is used because it considers a relatively small population, so for the accuracy of measurement (analysis), all elements of the population are used as research samples. So based on the technique of determining the sample, the number of respondents in this study were 95 people who were all employees of PT. Dian Perdana Soroako. Meanwhile, based on the source, the data used in this study are primary data and secondary data. the data sources used, then the primary data collection techniques and secondary data. The analysis technique used to implement the Balanced Scorecard method consists of four perspectives, namely financial, customer/consumer perspectives, internal business processes, and learning and growth. The results showed that (1) From the financial perspective of PT Dian Perdana Sorowako seen from the liquidity ratio using the current ratio measurement, the results were not good, when compared to the standard industrial size. (2) From the perspective of PT Dian Perdana Sorowako's customers, it can be seen from the indicators of tangibles, reliability, responsiveness and assurance and empathy. (3) From the perspective of PT Dian Perdana Sorowako's internal business processes, seen from the indicators of equipment, infrastructure and processes at PT Dian Perdana Sorowako from the perspective of internal business processes, the company's overall performance is quite good. (4) From the perspective of learning and growth, PT Dian Perdana Sorowako seen from the indicators of ability and motivation, in general, the company's performance is quite good.

Keywords: *Management, Performance, Company, Balanced Scorecard*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Pelaku dalam industri jasa konstruksi Indonesia sangat beragam dan berjumlah besar. Tetapi saat ini di Indonesia secara formal belum tersedia mekanisme penilaian kinerja untuk mendapatkan gambaran mengenai kelemahan dan kekuatan perusahaan jasa konstruksi, sehingga perusahaan dapat berkompetisi sesuai dengan perkembangan bisnis di masa kini dan masa depan.

Persaingan ini membuat perusahaan harus melakukan strategi yang tepat sehingga dapat meningkatkan daya saing yang berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Perusahaan Konstruksi harus mempunyai Kinerja yang baik. Kinerja suatu perusahaan dapat dijadikan sebagai suatu tolok ukur dari kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan, karena pengukuran kinerja merupakan proses mengukur sejauh mana suatu perusahaan melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Selain dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun reward yang layak. Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi periode yang lalu.

Kinerja merupakan proses yang dilakukan dan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam memberikan jasa atau produk kepada pelanggan. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam periode waktu tertentu, pada bidang pekerjaan tertentu sesuai dengan tugas dan fungsinya. (Umar, 2012). Kinerja perusahaan adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi suatu organisasi. Secara umum, dapat juga dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi yang

dapat dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. (Fidhayatin & Dewi, 2012).

Pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggungjawabkan. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Gambaran mengenai kinerja perusahaan bisa didapatkan dari dua sumber, yakni informasi finansial dan informasi nonfinansial. Informasi finansial didapatkan dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya. Sedangkan informasi nonfinansial merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang dipilih guna melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.

Kedua informasi di atas dapat dianalisis menggunakan beberapa model pengukuran kinerja perusahaan, salah satunya dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Menurut Putri dan Hasanah (2014), Balanced Scorecard adalah suatu alat manajemen kinerja yang dapat membantu organisasi untuk menerjemahkan visi dan strategi ke dalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial, non finansial yang kesemuanya terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat.

Menurut Mulyadi dalam Purnawiranti dan Retnani (2015), bahwa keunggulan pendekatan BSC dalam sistem perencanaan strategis adalah mampu menghasilkan rencana strategis, yang memiliki karakteristik sebagai berikut (1) komprehensif, (2) koheren, (3)seimbang dan (4) terukur. Balanced Scorecard (BSC) adalah sebuah sistem manajemen untuk mengukur kinerja perusahaan secara lebih komprehensif. Balanced Scorecard diciptakan untuk mengatasi problem tentang kelemahan sistem pengukuran kinerja eksekutif yang hanya berfokus pada perspektif keuangan saja dan cenderung mengabaikan perspektif non keuangan. Tujuan pengukuran Scorecard berasal dari visi dan

strategi perusahaan yang dikelompokkan dalam empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan yang membentuk framework *Balanced Scorecard*.

Berdasarkan beberapa penelitian empiris sebelumnya yang dilakukan oleh Notosagoro dan Nahartyo (2012), Setyaningrum (2014) dan Saraswati, dkk. (2016) dari pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* menunjukkan hasil yang baik, dimana kinerja perusahaan yang diteliti dapat dilihat dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sehingga, metode ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengukuran pada kinerja perusahaan secara komprehensif.

Dalam perspektif keuangan, BSC memakai tolak ukur kinerja keuangan seperti laba bersih dan ROA, karena tolak ukur tersebut secara umum digunakan dalam perusahaan untuk mengetahui laba. Tolak ukur keuangan saja tidak dapat menggambarkan penyebab yang menjadikan perubahan kekayaan yang diciptakan perusahaan atau organisasi (Cahtotno dan Subiyono, 2018).

Dalam perspektif pelanggan, perusahaan perlu terlebih dahulu menentukan segmen pasar dan pelanggan yang menjadi target bagi organisasi atau badan usaha. Selanjutnya, manajer harus menentukan alat ukur yang terbaik untuk mengukur kinerja dari tiap unit operasi dalam upaya mencapai target finansialnya. Selanjutnya apabila suatu unit bisnis ingin mencapai kinerja keuangan yang superior dalam jangka panjang, mereka harus menciptakan dan menyajikan suatu produk baru/jasa yang bernilai lebih baik kepada pelanggan mereka (Kaplan, dan Norton, 1996).

Perspektif proses bisnis internal menampilkan proses kritis yang memungkinkan unit bisnis untuk memberi value proposition yang mampu menarik dan mempertahankan pelanggannya di segmen pasar yang diinginkan dan memuaskan harapan para pemegang saham melalui financial returns (Sinaga, 2004).

Sedangkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, badan usaha menyediakan infrastruktur bagi tercapainya ketiga perspektif sebelumnya, dan untuk menghasilkan pertumbuhan dan perbaikan jangka panjang. Penting bagi suatu badan usaha saat melakukan investasi tidak hanya pada peralatan untuk menghasilkan produk/jasa, tetapi juga melakukan investasi pada infrastruktur, yaitu: sumber daya manusia, sistem dan prosedur. maka suatu badan usaha harus melakukan investasi dalam bentuk reskilling karyawan, yaitu: meningkatkan kemampuan sistem dan teknologi informasi, serta menata ulang prosedur yang ada (Lumbanbatu, 2020).

Penerapan *Balanced Scorecard* dapat dilakukan pada berbagai perusahaan termasuk perusahaan konstruksi. PT Dian Perdana Sorowako adalah perusahaan swasta bergerak di bidang jasa konstruksi bangunan, dalam perkembangannya selama ini PT Dian Perdana Sorowako mengukur kinerja perusahaannya masih menggunakan cara tradisional, sehingga sulit bagi perusahaan untuk mengidentifikasi penyebab atau masalah-masalah terjadinya penurunan kinerja dari berbagai perspektif. Untuk mengatasi masalah ini maka PT Dian Perdana Sorowako memerlukan suatu sistem

pengelolaan dan pengukuran kinerja yang tepat dalam menilai kinerja perusahaan baik dari keuangan maupun non keuangan seperti yang terdapat dalam metode *Balanced Scorecard*

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang desainnya bersifat umum serta fleksibel atau berkembang sesuai dengan situasi dilapangan. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan PT. Dian Perdana Sorowako. Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Populasi yang digunakan untuk menentukan sampel pada perspektif pelanggan adalah jumlah mitra dari PT Dian Perdana Sorowako. Sementara, besarnya populasi untuk perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah jumlah seluruh karyawan tetap maupun karyawan kontrak PT Dian Perdana Sorowako.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang merupakan teknik penentuan sampel yang dimana setiap elemen populasi dijadikan sebagai sampel. Teknik ini digunakan karena mempertimbangkan jumlah populasi yang relatif kecil, jadi untuk ketepatan pengukuran (analisis) maka semua elemen populasi, dijadikan sampel penelitian. Jadi berdasarkan teknik penentuan sampel tersebut, maka jumlah responden penelitian ini yaitu 95 orang yang merupakan seluruh karyawan PT. Dian Perdana Sorowako.

Sedangkan berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. sumber data yang digunakan, maka teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan untuk mengimplementasikan metode *Balanced Scorecard* terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan/konsumen, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

1) Pengukuran Kinerja Perusahaan dari Perspektif Keuangan

Pengukuran kinerja perspektif keuangan didasarkan pada laporan keuangan tahunan PT Dian Perdana Sorowako tahun 2019. Indikator untuk perspektif keuangan dilakukan penghitungan rasio likuiditas, solvabilitas, aktivitas, dan profitabilitas. Di bawah ini diuraikan penghitungan rasio likuiditas, solvabilitas, aktivitas, dan profitabilitas.

a) Rasio Likuiditas

Rasio untuk mengukur kemampuan PT Dian Perdana Sorowako dalam membiayai operasional dan memenuhi kewajiban keuangan pada saat ditagih. Rasio yang digunakan penulis untuk mengukur likuiditas adalah *current ratio*, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Kewajiban Lancar}}$$

$$= \frac{901.000.000}{232.258.000} = 3,879$$

Berdasarkan perhitungan di atas, PT Dian Perdana Sorowako sebesar 3,879, yang artinya jumlah aset lancar sebanyak 3,879 kali kewajiban jangka pendek atau setiap kewajiban dijamin oleh 3,879 aset lancar. Dengan menggunakan ukuran baku maka *current rationya* sebesar 3,879 berada di bawah ukuran rata-rata industri sebesar 4,2. Hal ini berarti PT Dian Perdana Sorowako memiliki *current ratio* yang tidak baik, jika dibandingkan dengan ukuran rata-rata perindustrian.

b) Rasio Aktivitas

Rasio ini untuk menilai kemampuan PT Dian Perdana Sorowako dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Rasio yang digunakan adalah rasio *total assets turnover*. Rasio ini untuk mengukur berapa kali dana PT Dian Perdana Sorowako yang ditanamkan dalam aset berputar dalam satu tahun. Total pendapatan merupakan pendapatan usaha dan non usaha PT Dian Perdana Sorowako.

$$\begin{aligned} \text{Total asset turnover} &= \frac{\text{Total Pendapatan}}{\text{Total Aset}} \\ &= \frac{2.533.714.113}{3.384.494.800} = 0,749 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, perputaran total aset PT Dian Perdana Sorowako sebesar 0,749 kali dalam setahun. Dengan menggunakan ukuran baku yang digunakan dalam perindustrian maka perputaran total aset di bawah rata-rata perindustrian (ukuran baku 1,8).

c) Rasio Solvabilitas

Rasio ini untuk mengukur sampai seberapa jauh aset PT Dian Perdana Sorowako dibiayai dari modal sendiri (ekuitas). Rasio yang digunakan penulis adalah Rasio Modal Sendiri Terhadap Total Aset, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Rasio Modal Sendiri terhadap aset} &= \frac{\text{Ekuitas}}{\text{Total Aset}} \\ &= \frac{1.108.200.000}{3.384.494.800} = 0,327 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, rasio modal sendiri terhadap total aset sebesar 0,327, yang artinya bahwa 32,7% dari aset kantor dibiayai dari modal sendiri. Dengan menggunakan ukuran baku, rasio modal sendiri terhadap total aset PT Dian Perdana Sorowako sebesar 0,327 berada di bawah ukuran baku kantor (0,4). Hal ini berarti rasio PT Dian Perdana Sorowako menunjukkan kondisi baik, jika dibandingkan dengan ukuran baku perindustrian.

d) Rasio Profitabilitas

Rasio ini digunakan untuk menilai kemampuan PT Dian Perdana Sorowako dalam memperoleh laba (profit). Rasio yang digunakan adalah *return on asset ratio*. Rasio ini digunakan untuk menilai persentase laba terhadap total aset yang dimiliki PT Dian Perdana Sorowako.

$$\text{Return on Asset} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aset}}$$

$$= \frac{900.067.484}{3.384.494.800} = 0,265$$

Berdasarkan perhitungan di atas, tingkat keuntungan yang dihasilkan terhadap aset yang dimiliki PT Dian Perdana Sorowako sebesar 0,265 atau 26,5%. Dengan menggunakan ukuran baku rata-rata dalam perindustrian yaitu 7%, maka kemampuan PT Dian Perdana Sorowako dalam memperoleh laba berada diatas rata-rata perindustrian sehingga menunjukkan kondisi yang baik.

2) Pengukuran Kinerja Perusahaan dari Perspektif Pelanggan

Dalam pengukuran kinerja perusahaan dari perspektif pelanggan memiliki indikator kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan diukur dengan kuesioner. Hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan akan dijelaskan dalam uraian di bawah ini:

a) Wujud Fisik

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada wujud fisik menunjukkan sebanyak 1% responden menyatakan sangat tidak puas (STP), 53% responden menyatakan puas (P), sementara 7% responden tidak puas (TP), dan sebanyak 33% menyatakan cukup puas (CP) dan 6% sangat puas (SP) serta nilai rata-rata sebesar 3,58.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, sebanyak 38 orang menyatakan tidak puas dan 4 orang menyatakan sangat tidak puas. Ketidakpuasan responden pada item Ketersediaan fasilitas pendukung kantor (Kantin, tempat ibadah, dan lain-lain) di dalam lingkungan kantor. baik pada item peralatan operasional kantor sudah baik (nilai rata-rata 3,58) maupun pada item kebersihan dan kerapihan berpakaian karyawan (nilai rata-rata 3,71).. Masing-masing item sebanyak 53% dan 6% responden menyatakan puas/sangat puas, sedangkan masing-masing sebanyak 33% menyatakan cukup puas.

Sementara pada item Kenyamanan dan kebersihan kantor/tempat bekerja ditemui 7 responden (7%) menyatakan tidak puas. Namun mayoritas responden (55%) menyatakan puas dan 31% cukup puas. Pada item Kejelasan petunjuk/informasi perusahaan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,55. Enam responden (6%) menyatakan tidak puas, namun demikian mayoritas responden (56%) menyatakan puas/sangat puas dan 38% cukup puas. Untuk item Ketersediaan fasilitas pendukung kantor (Kantin, tempat ibadah, dan lain-lain) di dalam lingkungan kantor menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,49 dan dua responden (2%) menyatakan tidak puas. Namun demikian, mayoritas responden (55%) menyatakan puas/sangat puas dan 31% cukup puas.

Pada item Kenyamanan dan kebersihan ruang service, ruang public, ruang meeting, sebanyak 1 responden (1%) tidak puas. Namun demikian, mayoritas responden (57%) menyatakan puas/sangat puas dan 34% cukup puas. Pada item Kebersihan dan kerapihan berpakaian karyawan, ruang public, ruang meeting, tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Mayoritas responden (66%) menyatakan puas/sangat

puas dan 32% cukup puas. Meskipun nilai rata-rata pada item-item wujud fisik mayoritas menunjukkan kategori cukup baik (3 - 3,9), namun baik nilai rata-rata masing-masing maupun keseluruhan wujud fisik masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal sebesar 5.

b) Keandalan

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada keandalan menunjukkan 36% responden menyatakan puas, 3% sangat puas, 45% cukup puas, 16% tidak puas dan 1% sangat tidak puas serta nilai rata-rata sebesar 3,25.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, 1 responden (1%) pada item kecepatan dan kemudahan prosedur pelayanan (nilai rata-rata 3,28) menyatakan tidak puas. Namun demikian, mayoritas responden (40%) menyatakan puas/sangat puas dan 46% cukup puas. Pada item keakuratan administrasi/pencatatan proyek, tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, 43% responden menyatakan puas/sangat puas dan 44% cukup puas. Sementara pada item Ketepatan waktu pelaksanaan konstruksi (start dan closing proyek), 23 responden (23%) menyatakan tidak puas/sangat tidak puas. Namun, ada sekitar 34% menyatakan puas/sangat puas dan 43% cukup puas. Walaupun nilai rata-rata masing-masing item keandalan menunjukkan kategori cukup baik (3 - 3,9), namun perlu adanya perhatian pada item ketepatan jadwal pelayanan karena masih banyaknya responden (12%) yang tidak puas. Selain itu, nilai rata-rata masing-masing item maupun keseluruhan nilai rata-rata keandalan masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal sebesar 5.

c) Daya Tanggap

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada daya tanggap menunjukkan sebanyak 45% responden menyatakan puas, sementara hanya 5% responden tidak puas, sisanya sebanyak 45% cukup puas dan 7% sangat puas serta nilai rata-rata sebesar 3,54.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, tidak ada responden yang menyatakan tidak puas/sangat tidak puas untuk item karyawan segera memberikan bantuan bila ada kesulitan pada mitra kontraktor, 52% responden menyatakan puas/sangat dan 44% cukup puas. Pada item Tanggapan positif terhadap keluhan mitra kontraktor tidak dijumpai adanya responden yang menyatakan tidak setuju. Sebanyak 48 % responden menyatakan puas/sangat puas dan 46% responden cukup puas. Sementara pada item Kejelasan penyampaian informasi kepada mitra kontraktor juga tidak dijumpai responden yang menyatakan tidak puas mayoritas responden 54% menyatakan puas/sangat puas dan 39% cukup puas. Meskipun nilai rata-rata masing-masing item maupun keseluruhan daya tanggap menunjukkan kategori cukup baik (3 - 3,9), namun nilai tersebut masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal sebesar 5.

d) Jaminan

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada keandalan menunjukkan bahwa sebanyak 52% responden menyatakan puas, sisanya sebanyak 37% responden menyatakan cukup puas dan 7%

sangat puas serta nilai rata-rata sebesar 3,61.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, 1 responden (1%) pada item perilaku karyawan menimbulkan rasa aman dan percaya menyatakan sangat tidak puas. Namun demikian, mayoritas responden 62% menyatakan puas/sangat puas dan 33% responden cukup puas. Pada item Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan atau informasi, tidak dijumpai adanya responden yang menyatakan tidak puas dan mayoritas responden 60% menyatakan puas/sangat puas dan 38% cukup puas. Sementara pada item keterampilan para Project Manager, Project Engineer, dan karyawan lainnya dalam pelayanan atau informasi (nilai rata-rata 3,54), tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Sebanyak 55% responden menyatakan puas/sangat puas dan 40% cukup puas.

Meskipun nilai rata-rata masing-masing item maupun keseluruhan jaminan menunjukkan kategori cukup baik (3 - 3,9), namun baik nilai tersebut masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal sebesar 5.

e) Empati

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada empati menunjukkan bahwa sebanyak 47% responden menyatakan puas, sisanya sebanyak 39% responden menyatakan cukup puas, 5% sangat puas, dan 8% tidak puas serta nilai rata-rata sebesar 3,46.

Pada item pemberian informasi kepada mitra mengenai update progress proyek/pekerjaan, terdapat 1% responden yang menyatakan tidak puas dan mayoritas responden 50% menyatakan puas/sangat puas dan 40% cukup puas. Pada item ketersediaan dan kecukupan waktu bagi mitra kontraktor untuk berkonsultasi, terdapat 2% responden yang menyatakan tidak puas dan mayoritas responden 47% menyatakan puas/sangat puas dan 41% cukup puas. Pada item pelayanan kepada semua mitra kontraktor tanpa memandang status sosial dan lain-lain, tidak dijumpai responden yang menyatakan tidak puas dan mayoritas responden 57% menyatakan puas/sangat puas dan 37% cukup puas.

Meskipun nilai rata-rata pada item-item empati sudah menunjukkan kategori cukup baik (3 -3,9), namun perlu adanya perhatian pada item ketersediaan dan kecukupan waktu bagi mitra untuk berkonsultasi. Selain itu, nilai rata-rata baik untuk masing-masing item maupun keseluruhan empati masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal sebesar 5. Berdasarkan pada penilaian indikator perspektif pelanggan di atas, total nilai secara keseluruhan perspektif pelanggan sebesar 3,49. Nilai tersebut masuk dalam kategori cukup puas.

3) Pengukuran Kinerja Perusahaan dari Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal dalam balanced scorecard menyoroti proses penting yang mendukung strategi perusahaan. Pengukuran kinerja dalam proses bisnis internal menggunakan indikator peralatan, sarana dan prasarana, dan proses. Hasil pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal akan dijelaskan dalam

uraian di bawah ini :

a) Peralatan

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada peralatan menunjukkan bahwa sebanyak 52% responden menyatakan setuju (S), sementara hanya 7% responden tidak setuju (ST) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS) maupun sangat setuju (SS), sisanya sebanyak 27% responden menyatakan cukup setuju (CS) dimana hasil perhitungan nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,74.

Berdasarkan pengolahan kuesioner, 5 responden (5%) pada item peralatan kerja dalam kondisi baik dan layak pakai (nilai rata-rata 3,78), menyatakan tidak setuju/sangat tidak setuju. Sementara sebanyak 74% menyatakan setuju/sangat setuju. Sementara pada item peralatan tersedia dalam jumlah yang memadai, 9 responden (9%) menyatakan sangat tidak setuju/tidak setuju. Sementara sebanyak 60% menyatakan setuju/sangat setuju Pada item alat tulis kantor yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi yang baik (nilai rata-rata 3,95), 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (78%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 19% cukup setuju. Sedangkan pada item dilakukan pengecekan dan perbaikan inventaris kantor, dijumpai 9 responden (9%) tidak setuju/sangat tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (53%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 38% cukup setuju.

Meskipun nilai rata-rata pada item-item peralatan menunjukkan kategori cukup baik (3 -3,9), namun perlu adanya perhatian pada item peralatan tersedia dalam jumlah yang memadai dan item pengecekan berkala dan perbaikan inventaris kantor, karena masih banyak responden (7%) yang tidak puas. Selain itu, nilai rata-rata masing-masing item maupun keseluruhan peralatan masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal 5.

b) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada sarana dan prasarana menunjukkan bahwa 51% responden menyatakan setuju, sisanya sebanyak 29% cukup setuju, 11% sangat setuju, 8% tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta nilai rata-rata sebesar 3,66.

Dari hasil pengolahan kuesioner pada item komputerisasi telah berjalan dengan baik dalam menunjang efisiensi dan efektivitas bekerja, penulis mengidentifikasi sebanyak 1 (1%) responden menyatakan sangat tidak setuju (STS), 5 (5%) responden menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 19% menyatakan cukup setuju dan 75% menyatakan setuju/sangat setuju. Sementara pada item data dan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap (nilai rata-rata 3,59), terdapat 10 responden (11%) yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 31% menyatakan cukup setuju dan 59% menyatakan setuju/sangat setuju. Pada item gedung/ruang dalam

kondisi baik dan dalam keadaan bersih, 7 responden (7%) menyatakan tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (55%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 38% responden cukup setuju. 94 Di item prasarana kantor (seperti air, listrik, sistem informasi dan komunikasi, dan lain-lain) berfungsi dengan baik, sebanyak 7 responden (7%) menyatakan tidak setuju. Akan tetapi, mayoritas responden (68%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 25% responden cukup setuju. Sedangkan untuk item dilakukan pengecekan berkala dan perbaikan sarana prasarana kantor dijumpai adanya 8 (9%) responden menyatakan tidak setuju. Namun demikian, 58% responden menyatakan setuju/sangat setuju dan 33% responden cukup setuju.

Meskipun nilai masing-masing item menunjukkan kategori cukup baik (3 -3,9), namun perlu adanya perhatian pada dua item yaitu item data dan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap dan item dilakukan pengecekan berkala dan perbaikan sarana prasarana kantor. Hal ini karena masih banyak diidentifikasi responden yang tidak puas. Selain itu, nilai rata-rata masing-masing item maupun keseluruhan sarana dan prasarana masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal 5.

c) Proses

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada proses menunjukkan bahwa sebanyak 59% responden menyatakan setuju, 34 % cukup setuju, 6% sangat setuju, dan 7% yang menyatakan tidak setuju serta nilai rata-rata sebesar 3,58.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner pada item perusahaan mampu memenuhi target penyelesaian pekerjaan sesuai dengan *agreement* yang telah disetujui, 10 (10%) responden menyatakan tidak setuju. Satu diantara 10 responden yang sangat tidak setuju. Sementara pada item Karyawan PT Dian Perdana Sorowako mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan (nilai rata-rata 3,54), 7 responden (7%) menyatakan tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (57%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 36% responden cukup setuju. Pada item karyawan PT Dian Perdana Sorowako mengetahui prosedur/*Flow Chart* pekerjaan di PT Dian Perdana Sorowako, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (66%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 31% cukup setuju. Pada item karyawan PT Dian Perdana Sorowako mengikuti prosedur/*Flow Chart* pekerjaan di PT Dian Perdana Sorowako, 5 responden (5%) menyatakan tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (60%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 30% cukup setuju. Pada item karyawan PT Dian Perdana Sorowako mengetahui fungsi dan tanggung jawabnya, 6 responden (6%) menyatakan tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (70%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 23% cukup setuju. Pada item karyawan PT Dian Perdana Sorowako mampu

melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsinya. 8 responden (8%) menyatakan tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (58%) menyatakan setuju/sangat setuju dan 33% cukup setuju.

Walaupun nilai rata-rata masing-masing item proses menunjukkan kategori cukup baik (3 -3,9), namun ada item yang perlu mendapat perhatian kantor yaitu item PT Dian Perdana Sorowako mampu memenuhi target penyelesaian pekerjaan sesuai dengan *agreement* yang telah disetujui dan karyawan PT Dian Perdana Sorowako mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsinya. Hal ini karena pada item tersebut cukup banyak responden tidak puas (15%). Selain itu, nilai rata-rata masing-masing item maupun keseluruhan proses masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal 5.

Berdasarkan pembahasan indikator pada perspektif proses bisnis internal di atas, secara keseluruhan nilai kinerja perspektif proses bisnis internal sebesar 3,66, yang dapat dikategorikan cukup baik. Rincian masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

4) Pengukuran Kinerja Perusahaan dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan digunakan untuk menjadi alat ukur kunci untuk menilai kepuasan karyawan. Pengukuran kinerja dalam proses bisnis internal menggunakan indikator kemampuan dan motivasi. Hasil pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan akan dijelaskan dalam uraian di bawah ini :

a) Kemampuan

Berdasarkan tabel hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada kemampuan menunjukkan 47% responden menyatakan setuju, 15% sangat setuju, 30% cukup setuju, dan hanya 6% yang tidak setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju, dimana nilai rata-rata adalah sebesar 3,70.

Dari hasil pengolahan kuesioner pada item Terdapat training bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan sesuai fungsi dan kebutuhan (nilai rata-rata 3,57), penulis mengidentifikasi 14 responden menyatakan tidak setuju/sangat tidak setuju. Namun demikian, mayoritas responden (22%) sangat setuju dan 35% cukup setuju. Demikian pula pada item Adanya kesempatan bagi karyawan untuk melanjutkan pendidikan, hanya 7% yang menyatakan tidak setuju/sangat tidak setuju, selebihnya responden (64%) setuju/sangat setuju dan 26% cukup setuju. Sementara pada item adanya lingkungan kerja kondusif untuk belajar pekerjaan yang baru dan adanya pengarahan tugas pokok dan fungsi dari pimpinan (nilai rata-rata 3,71 dan 3,76), terdapat 6 responden yang menyatakan tidak setuju/sangat tidak setuju. Untuk item pimpinan meningkatkan gairah kerja dan membina tingkah laku yang produktif (nilai rata-rata 3,59), terdapat 5 responden yang menyatakan tidak setuju namun ada sekitar 46% yg menyatakan setuju, sedangkan item pimpinan memberikan pengetahuan kepada bawahan mengenai tingkah

laku/moral yang positif (nilai rata-rata 3,76), ada 5 responden yang menyatakan tidak setuju/sangat tidak setuju. 100 Selanjutnya, pada item adanya kesempatan untuk mengembangkan bakat dan prakarsa, 10 (10%) responden menyatakan tidak setuju/sangat tidak setuju. Akan tetapi, ada 55% responden menyatakan setuju/sangat setuju dan 35% cukup setuju.

Meskipun nilai masing-masing item indikator kemampuan menunjukkan nilai tingkat kepuasan karyawan dengan kategori cukup baik (3 -3,9) atas kebijakan yang diambil PT Dian Perdana Sorowako dalam meningkatkan kemampuan karyawan, namun nilai tersebut masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal 5.

b) Motivasi

Berdasarkan hasil penelitian pada distribusi jawaban responden pada motivasi menunjukkan distribusi jawaban responden sebanyak 50% menyatakan setuju dan hanya 6% tidak setuju, sedangkan sisanya 31% menyatakan cukup setuju serta 12% sangat setuju, serta nilai rata-rata sebesar 3,66.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner pada item perusahaan memberikan remunerasi/tunjangan kepada karyawan sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan profesionalisme (nilai rata-rata 3,58), penulis mengidentifikasi sebanyak 6 responden menyatakan tidak setuju/sangat tidak setuju. Sementara pada item promosi berjalan sesuai dengan kebutuhan (nilai rata-rata 3,36) terdapat 15 responden yang menyatakan tidak/sangat tidak setuju. Pada item sistem absensi berjalan dengan baik, 8 responden menyatakan tidak setuju. Namun sekitar 70% menyatakan setuju/sangat setuju. Untuk item ruangan kerja nyaman dan memadai, 4 (4%) responden 103 yang menyatakan tidak setuju, 1 (1%) sangat tidak setuju, 70% setuju/sangat setuju, dan 25% cukup setuju. Sedangkan pada item Pimpinan memberikan motivasi kepada bawahan dalam bekerja (nilai rata-rata 3,57), 4 (4%) responden menyatakan tidak setuju tetapi ada 58% menyatakan setuju. Namun untuk item Pimpinan memberikan contoh teladan yang baik pada bawahan (nilai rata-rata 3,59) hanya 2% yang menyatakan tidak setuju. Hal yang sama untuk item keterbukaan dalam menyampaikan pendapat baik kepada pimpinan maupun rekan sekerja hanya dua responden menyatakan tidak setuju. Untuk item perusahaan ini memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi serta perusahaan ini memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi perlu diperhatikan karena ada 22% yang menyatakan tidak setuju namun ada sekitar 70% menyatakan setuju. Berbeda halnya dengan item komunikasi antar rekan sekerja maupun antar bagian berjalan dengan baik dan hubungan sosial sesama rekan kerja terjalin dengan baik serta kerja sama dalam tim maupun antar bagian di perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan berjalan dengan baik, hanya sekitar 4% yang menyatakan tidak setuju.

Meskipun masing-masing item menunjukkan nilai tingkat kepuasan pegawai dengan kategori cukup baik (3 -3,9) atas kebijakan yang diambil manajemen dalam

meningkatkan motivasi pegawai, namun perlu adanya perhatian pada item-item berikut ini, yaitu item promosi berjalan baik sesuai dengan kebutuhan karena ada sekitar 15% yang menyatakan tidak setuju. Selain itu, nilai rata-rata masing-masing item maupun keseluruhan variabel motivasi masih dapat ditingkatkan untuk mencapai nilai ideal 5.

Berdasarkan distribusi jawaban responden masing-masing indikator pespektif pembelajaran dan pertumbuhan di atas, maka dapat dihitung nilai 104 keseluruhan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 3,68. Nilai tersebut masuk dalam kategori cukup baik

b. Pembahasan

1) Kinerja PT Dian Perdanan Sorowako dari Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, nilai perspektif keuangan PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari rasio likuiditas dengan menggunakan pengukuran *current ratio* menunjukkan hasil yang kurang baik, jika dibandingkan dengan ukuran baku perindustrian. Kemudian, dari rasio solvabilitas dengan menggunakan pengukuran rasio modal terhadap aset, rasio aktivitas dengan menggunakan pengukuran *total assets turnover* dan rasio profitabilitas dengan menggunakan pengukuran *return on assets* telah menunjukkan hasil yang baik, jika dibandingkan dengan rata-rata ukuran baku perindustrian.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja perspektif keuangan PT Dian Perdana Sorowako dapat dikatakan cukup efisien dan menunjukkan hasil yang baik karena dari pendapatan mengalami memiliki nilai lebih dari 100% ditahun 2019. Hanya saja pengeluaran juga mengalami peningkatan. Perspektif keuangan ini memberikan gambaran dasar bagi pihak manajemen untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja perspektif keuangannya. Perlu diberlakukan kebijakan-kebijakan yang lebih mampu untuk mencapai perspektif keuangan lebih maksimal seperti meningkatkan produktivitas karyawan, meminimalisir biaya operasional, dan membuat inovasi-inovasi proyek yang dapat mempercepat aktivitas kerja secara keseluruhan.

Untuk membangun suatu *balanced scorecard* harus mengaitkan unit-unit bisnis kepada tujuan finansial yang berkaitan dengan strategi perusahaan. Tujuan finansial berperan sebagai fokus untuk tujuan-tujuan strategik dan ukuran-ukuran dalam semua perspektif yang lain dari *balanced scorecard* (Gasperz, 2012). Menurut Ulfa dan Asyik (2018) untuk melakukan analisis kinerja keuangan, dapat dilakukan dengan cara membandingkan suatu prestasi dari satu periode ke periode sebelumnya, sehingga diketahui adanya kecenderungan pada periode tertentu. PT Dian Perdana Sorowako harus dapat meningkatkan kinerja keuangannya untuk dapat selalu eksis dalam bisnisnya. PT Dian Perdana Sorowako harus

dapat membiayai operasionalnya, pemeliharaan, membayar hutang dan meningkatkan investasi yang semakin hari semakin tinggi.

2. Kinerja PT Dian Perdanan Sorowako dari Perspektif Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya pada perspektif pelanggan, nilai terendah sebesar 3,25 terdapat pada item *Reliability* (keandalan), sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,61 pada *Assurance* (jaminan). Dalam sisi keandalan, berdasarkan data dapat dikatakan bahwa PT Dian Perdana Sorowako masih perlu berbenah. Lemahnya dalam pelaksanaan konstruksi menjadi sorotan yang perlu diperhatikan, sebanyak 22% responden menyatakan tidak puas atas ketepatan waktu dalam pelaksanaan proyek. Pencapaian yang belum baik akan menimbulkan respon negatif atau ketidakpuasan dari mitra kerja terhadap kinerja perusahaan, karena dapat dikatakan bahwa keberlangsungan proyek-proyek yang dikerjakan bersinggungan langsung terhadap sumber pendapatan PT Dian Perdana Sorowako. Untuk itu PT Dian Perdana Sorowako dalam menjalankan proyek-proyeknya harus berorientasi kepada pencapaian target yang lebih baik dan tepat waktu.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan PT Dian Perdana Sorowako masuk dalam kategori cukup puas dengan nilai total tingkat kepuasan yang berada di 3,49. Untuk menyasiasi keterlambatan proyek (*responsiveness*) pihak PT Dian Perdana Sorowako bisa saja membuat inovasi-inovasi tertentu dalam hal penyediaan alat-alat penunjang/*software* yang mampu mempercepat pekerjaan dan kejelasan informasi diawal project harus lebih ditekankan agar tidak terjadi bias sehingga sasaran dan tujuan dapat terpakai dengan maksimal. Hal lain yang bisa membantu adalah pengadaan sistem informasi yang lebih *comprehensive*. Sistem informasi yang tepat akan mengurangi permasalahan yang mengganggu pelayanan, serta meningkatkan pelayanan dan keuntungan bagi PT Dian Perdana Sorowako.

Menurut Atmadjati (2018) salah satu upaya untuk mempertahankan *retention rate* bagi pelanggan adalah dengan menyelesaikan keluhan pelanggan, akan lebih baik lagi apabila keluhan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu kurang dalam seminggu. Pada dasarnya kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan atas pelayanan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecepatan karyawan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mitra kerja merupakan aspek penting yang harus dicermati. Selain itu juga kesesuaian antara kebutuhan layanan dengan layanan apa yang diterima oleh mitra kerja juga termasuk dalam fokus utama.

3. Kinerja PT Dian Perdanan Sorowako dari Perspektif Proses Bisnis internal

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya pada perspektif proses bisnis internal diperoleh bahwa hasil pencapaian PT Dian Perdana Sorowako dalam perpektif bisnis internal yang meliputi peralatan, sarana dan prasarana dan proses bisnis memperoleh hasil yang cukup baik (3,66). Jadi ini menunjukkan bahwa karyawan merasa bahwa manajemen PT Dian Perdana Sorowako sudah menerapkan sasaran-sasaran strategik yang dapat mengevaluasi perbaikan proses bisnis internal melalui ekspektasi yang diharapkan pelanggan dalam organisasi tersebut. Hasil persepsi tentang indikator ini menunjukkan hasil yang cukup baik, dimana terlihat bahwa karyawan PT Dian Perdana Sorowako telah mengetahui tugasnya sesuai dengan fungsinya.

Dalam proses bisnis internal PT Dian Perdana Sorowako harus bisa mengidentifikasi proses internal yang penting di mana perusahaan diharuskan melakukan dengan baik karena proses internal tersebut mempunyai nilai-nilai yang diinginkan konsumen dan dapat memberikan pengembalian yang diharapkan oleh perusahaan.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Rivai (2014) bahwa perspektif proses bisnis internal juga dapat mengukur tingkat keahlian dan produktivitas karyawan, kualitas yang dihasilkan oleh organisasi tersebut, dan atau sistem informasi yang baik yang berjalan dalam organisasi. Salah satu manfaat pengukuran kinerja adalah untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan skema kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.

4. Kinerja PT Dian Perdana Sorowako dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, nilai indikator kemampuan sebesar 3,70 (cukup baik) dan indikator motivasi sebesar 3,66 (cukup baik). Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan perspektif keempat dalam *balanced scorecard* pada dasarnya mengembangkan pengukuran dan tujuan untuk mendorong perusahaan agar berjalan dan tumbuh. Penilaian responden tentang perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan karyawan di PT Dian Perdana Sorowako menyatakan setuju terhadap penilaian pada indikator kemampuan dan motivasi. Selain menyatakan setuju sebagian karyawan ada yang menyatakan netral, sebagian kecil menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen PT Dian Perdana Sorowako sudah menerapkan sasaran-sasaran strategik yang benar-benar ditujukan untuk mengembangkan tujuan-tujuan dan ukuran dengan pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan. Hasil persepsi tentang indikator ini menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau personel perusahaan sudah

dimotivasi untuk menghasilkan *value* terbaik bagi pelanggan.

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly dalam (Soetjipto, 2017) dikatakan bahwa kinerja pribadi merupakan landasan kinerja organisasi dan perilaku organisasi. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan timbul rasa senang dan bersemangat dalam bekerja. Diimbangi dengan adanya kebijakan terhadap insentif, maka akan menambah semangat karyawan untuk bekerja optimal dan berpengaruh terhadap peningkatan dalam kemampuan hasil keseluruhan seseorang. Karena kepuasan karyawan merupakan dasar keberhasilan perusahaan untuk mencapai apa yang ditargetkan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bahwa keuangan PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari rasio likuiditas dengan menggunakan pengukuran current ratio menunjukkan hasil yang kurang baik, jika dibandingkan dengan ukuran baku perindustrian. Dari perspektif pelanggan PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari indikator tangibles, reliability, responsiveness dan assurance dan empathy. Dari perspektif proses bisnis internal PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari indikator peralatan, sarana prasarana dan proses pada PT Dian Perdana Sorowako dari perspektif proses bisnis internal secara garis besar memiliki kinerja perusahaan yang cukup baik. Dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan PT Dian Perdana Sorowako dilihat dari indikator kemampuan dan motivasi secara garis besar memiliki kinerja perusahaan yang cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta : Deepublish.
- Cahtono, W. E., & Subiyono, H. (2018). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (BSC) dan Objective Matrix (Omax)*. Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi, 7(2), 54-68.
- Drury, Colin M. (2013). *Management and Cost Accounting*. Berlin : Springer.
- Fidhayatin, S. K., & Dewi, N. H. U. (2012). Analisis nilai perusahaan, kinerja perusahaan dan Kesempatan bertumbuh perusahaan terhadap return Saham pada perusahaan manufaktur yang listing di bei. *The Indonesian Accounting Review*, 2(2), 203-214.
- Gaspersz, Vincent, (2012). *All In One: Production and Inventori Management*, Edisi 8. Bogor : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayat, T. W., & Riharjo, I. B. (2015). *Pengukuran Kinerja Unit Kerja Pemerintah Daerah Dalam Perspektif Value For Money*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA), 4(11).
- Indarti, M. K., & Extaliyus, L. (2013). *Pengaruh Corporate Governance Preception Index (CGPI), Struktur Kepemilikan, Dan Ukuran Perusahaan*

- Terhadap Kinerja Keuangan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 20(2).
- Jariah, A., & Titin Ruliana, S. (2016). Pengukuran Kinerja Pada Koperasi Semoga Jaya Unit Simpan Pinjam Di Tenggarong. *Ekonomia*, 4(3), 307-312.
- Kaplan, Robert S., & Norton, David P., (1996). *Strategy Maps (Converting Intangible Assets Into Tangible Outcomes)*, Harvard Business School Press
- Kristiyanti, M. (2012). Peran indikator kinerja dalam mengukur kinerja manajemen. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(3).
- Luckyta, A. C., Kartika, L., & Rahmawati, S. (2020). Evaluasi Kinerja Organisasi Menggunakan Balanced Scorecard. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), 38-44.
- Lumbanbatu, J. S. (2020). Implementasi BSC (Balanced Scorecard) Dalam Pendidikan. Sidoarjo : Zifatama Jawa.
- Maradita, A. (2014). Karakteristik Good Corporate Governance Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional. *Yuridika*, 29(2).
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. (2001). *Balance Scorecard, Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2005). *Alternative Pemacuan Kinerja Personal Dengan Pemacuan Kinerja Terpadu Berbasis balance Scorecard*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 02, No. 3 Juli; 270-286.
- Notosagoro, L. S. (2014). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi Berdasarkan Metode Balanced Scorecard Studi Kasus pada PT Murinda Iron Stell* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Nugrahayu, E. R., & Retnani, E. D. (2015). Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(10).
- Pratiwi, R. K. A., & Mildawati, T. (2014). Analisis Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard pada PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 3(9).
- Purnawiranti, Y., & Retnani, E. D. (2015). Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Alat Penterjemah Strategi Dan Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(11).
- Putri, Artati A. (2021). Dampak Sistem Informasi Akuntansi Untuk Pengendalian Internal Yang Efektif Pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal PUSDANSI*, 1(3).
- Putri, N. K., & Hasanah, U. (2014). Evaluasi Kinerja Perbankan Dengan Perspektif Balanced Scorecard: Studi Pada Perbankan Syariah Di Wilayah Purwokerto. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 37-51.
- Radithya, E., & Tin, S. (2012). Evaluasi Penerapan Balance Scorecard terhadap Efisiensi Kinerja Karyawan di Divisi Penjualan PT. Auto 2000. *Maksi*, 6(2), 220190.
- Rivai, Veithzal. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Saraswati, P. S., Darmawan, D. P., & Suamba, K. (2016). Analisis Kinerja Perusahaan CV. Bali Indah dengan Metode Balanced Scorecard. *J. Manaj. AGRIBISNIS J. Agribus. Manag*, 5.
- Sinaga, Pariaman. (2004). *Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Koperasi Dan UKM*.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2017). *Six Sigma Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan Berbasis Statistik*. Jakarta : Raih Asa Sukses.
- Soetjipto, Noer. (2017). *Quality Work Of Life Teori dan Implementasinya*. Yogyakarta : K-Media.
- Styaningrum, F. (2015). Perumusan Strategi Perusahaan Berbasis Balanced Scorecard Pada Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta. *ASSETS: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 4(1), 59-67.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ulfa, R., & Asyik, N. F. (2018). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(10).
- Umar, Husein. (2012). *Evaluasi kinerja perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.