

## Evaluasi atas sistem pengukuran kinerja dan penerapan balanced scorecard pada PT (persero) pelabuhan Indonesia II

Dwi Puryati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20451010&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Saat ini dunia usaha sedang berada pada masa transisi dan era persaingan industrial ke persaingan informasi. Perkembangan perekonomian yang cepat karena pengaruh globalisasi akan mempengaruhi iklim persaingan bisnis yang ada. Persaingan akan semakin ketat dan keras terlebih pada era pasar bebas. Oleh karena itu perusahaan berusaha untuk merumuskan dan menyempurnakan strategi bisnis mereka dalam rangka memenangkan persaingan (the winning strategy). Untuk mengetahui seberapa jauh efektivitas penerapan strategi, manajemen perusahaan perlu mengukur kinerja bisnis mereka.

Selama ini, istilah kinerja/performance kerap kali dikaitkan dengan kondisi keuangan perusahaan.

Pengukuran kinerja tersebut dirasakan tidak lagi tepat untuk memenuhi kebutuhan informasi dan mengukur keberhasilan perusahaan. Nampaknya masih banyak hal yang luput dan perhatian alat ukur keuangan yang pada gilirannya menuntut upaya lain sebagai tolok ukur pendekatan kinerja perusahaan yang lebih komprehensif dan seimbang untuk melampaui pengukuran kinerja keuangan yang telah ada.

The Balanced Scorecard yang diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton merupakan solusi yang menarik untuk menjawab tantangan tersebut. Sistem ini menterjemahkan misi dan strategi perusahaan ke dalam pengukuran kinerja yang lebih komprehensif dan seimbang yang memberikan kerangka untuk pengukuran strategis. Dengan Balanced Scorecard kinerja perusahaan diukur dan aspek keuangan dan non keuangan yaitu dan empat perspektif yang terdiri dari keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan belajar dan bertumbuh. Selain itu, Balanced Scorecard tidak hanya mengukur hasil akhir (outcome) tetapi juga aktivitas-aktivitas penerapan hasil akhir. Dengan latar belakang tersebut, penulis melakukan studi analisis pada PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pengukuran kinerja yang diterapkan pada PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II dan penyusunan Balanced Scorecard sebagai sistem pengukuran kinerja Baru.

PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II sebagai BUMN yang bergerak di bidang pelayanan jasa kepelabuhanan keberadaannya tidak bisa sepenuhnya terlepas dari Pemerintah. Namun demikian itu tidak berarti membatasi ruang gerak perusahaan. Dengan berbagai keterbatasan yang ada, perusahaan harus dapat mengoptimalkan sumberdaya yang ada agar dapat memberikan hasil optimal. Sebagai BUMN, kinerja perusahaan akan diukur dengan tolok ukur yang ditetapkan oleh pemerintah yang berlaku sama untuk semua BUMN. Dengan melihat kondisi perusahaan yang berbeda-beda dan persaingan yang ada saat ini, sistem pengukuran kinerja tersebut tidak lagi memadai untuk diterapkan. Oleh karena itu dibutuhkan sistem baru yang bisa mengakomodasi kebutuhan sesuai dengan kondisi yang ada mutlak diperlukan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penerapan Balanced Scorecard difokuskan pada strategi mempertahankan pelanggan (customer retention) dengan cara melakukan perbaikan proses bisnis internal dan meningkatkan berbagai upaya untuk proses pembelajaran (learning) dan dalam rangka mencapai tingkat pertumbuhan (growth) yang diharapkan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Jika pelayanan yang diberikan perusahaan kepada

pelanggan memuaskan diharapkan pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan di waktu yang akan datang. Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh proses internal bisnis yaitu bagaimana perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Keberhasilan proses internal bisnis akan tergantung pada sumber daya yang dimiliki perusahaan melalui proses pembelajaran dan bertumbuh. Dengan proses bisnis internal dan pembelajaran dan bertumbuh yang baik, kepuasan pelanggan dan customer retention dapat dicapai. Pengaruh dan aktivitas tersebut secara tidak langsung adalah peningkatan pendapatan perusahaan yang nantinya akan mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan.

Penerapan Balanced Scorecard pada PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II diharapkan dapat merupakan benchmark untuk mengevaluasi beraneka ragam aktivitas perusahaan agar dapat beroperasi secara optimal, Sebagai suatu sistem manajemen, Balanced Scorecard diharapkan dapat memotivasi perbaikan berkesinambungan terhadap bidang-bidang kritikal perusahaan.

Karena keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki penulis, hasil analisis ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dalam waktu yang lebih lama mengingat penyusunan dan penerapan sistem baru bukan merupakan hal yang mudah terutama dalam aplikasinya.