

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR BALANCED SCORECARD (BSD) TERHADAP OPTIMALISASI PERSPEKTIF KINERJA KEUANGAN

Zulmita<sup>1</sup>, Herry Wira Wibawa<sup>2</sup>, Atik Budi Paryanti<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya, <sup>3</sup>Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

<sup>1</sup>zmita902@gmail.com, <sup>2</sup>hwwibawa@gmail.com, <sup>3</sup>atikbudiparyanti@gmail.com

### Abstract

*In this global era, companies are demanded by consumers for all kinds of good quality products, services and prices, etc., in order to meet customer satisfaction. Companies in meeting these qualities need to formulate a good total performance, not only financial-related but also non-financial performance. The analytical method used is descriptive qualitative and statistical methods using multiple linear regression analysis tools, simultaneous significance testing and partial significance testing. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 5 companies with 105 respondents consisting of 25 customers and 80 employees. All respondents are saturated samples with nonprobability sampling technique. The results showed that the Financial Perspective variable  $t$  count value is  $6.28 > t\text{-table } (1.96397)$ , the significant level is  $0.000 > 0.05$ , so the Financial Perspective has a significant effect on the Optimization of Financial Performance Perspectives, the Customer Perspective variable, the  $t$  value is  $3, 25 > t\text{-table } (1.96397)$ , a significant level of  $0.042 > 0.05$ , then the Financial Perspective has a significant effect on the Optimization of Financial Performance Perspectives, the Internal Business Perspective variable  $t$ -value is  $4.239 > t\text{-table } (1.96397)$ , a significant level of  $0, 12 > 0.05$ , the Internal Business Perspective has a significant effect on the Optimization of Financial Performance Perspectives, the Growth and Development Perspective variable, the  $t$  value is  $4.453 > t\text{-table } (1.96397)$ , the significant level is  $0.019 > 0.05$ , so the Growth and Development Perspective has a significant effect. on Optimizing Financial Performance Perspectives.*

**Keywords:** *Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Perspective, Learning and Growth Perspective, Optimizing Financial Performance Perspective.*

### PENDAHULUAN

Dewasa ini kita dihadapkan pada perkembangan dunia yang bergerak cepat. Perkembangan dibidang teknologi, terutama dalam hal informasi dan komunikasi mengharuskan segala hal dapat dilakukan secara cepat dan tepat, terutama dalam hal perekonomian, segala sesuatunya harus mengikuti perubahan yang terjadi. Perubahan tersebut harus diantisipasi untuk menghadapi persaingan, di mana terjadinya suatu perdagangan bebas, tidak ada lagi batas perdagangan antar negara dan juga keberhasilan suatu perdagangan tergantung oleh kekuatan pasar.

Oleh karena itu, banyak perusahaan di dunia ini sedang melakukan adaptasi dalam struktur serta sistem organisasi sesuai dengan perubahan-perubahan yang terjadi. Selain itu, perubahan lingkungan usaha seperti adanya deregulasi dan pencabutan proteksi oleh pemerintah, menyebabkan perusahaan dalam industry yang terkait harus benar-benar bersaing dalam hal efisiensi, inovatif, penetapan harga, pengembangan usaha dan sebagainya. Dalam era informasi dan komunikasi ini, perusahaan harus mengorientasikan misi perusahaan ke arah kepuasan pelanggan yang semakin *well informed*, penyerahan tepat waktu, pelayanan purna jual yang sempurna serta melontarkan

produk baru, mendorong banyak perusahaan untuk berusaha meningkatkan keunggulan daya saing mereka. Pelanggan memberikan pengaruh yang besar terhadap perubahan lingkungan eksternal perusahaan dengan menginginkan produk yang bermutu tinggi, fungsional dan harga yang terjangkau. Perusahaan harus dapat menekan biaya – biaya operasional dengan memperhatikan kualitas produk yang baik. Perusahaan berusaha mempertahankan pangsa pasar yang ada dalam upaya mengembangkan kapasitas produk dan meningkatkan laba secara konsisten. Perusahaan juga berupaya memberikan manfaat tambahan kepada pelanggan yang telah membeli produknya seperti layanan pemeliharaan produk, layanan perbankan, layanan penggantian suku cadang, dan perbaikan pembayaran juga penekanan terhadap usaha perbaikan yang berkesinambungan, yang diarahkan kepada keinginan pelanggan. Tujuan perusahaan adalah bertahan, dapat dicapai jika perusahaan bertumbuh dan memperoleh laba secara berkesinambungan. Persaingan yang bersifat global dan tajam menyebabkan terjadinya penciptaan laba yang diperoleh perusahaan-perusahaan yang memasuki persaingan tingkat dunia.

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan, selain digunakan untuk menilai suatu keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan, misalnya untuk

penentuan tingkat gaji karyawan maupun penghargaan yang layak. Selain itu juga Pihak manajemen dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pada periode yang lalu. *Balanced Scorecard* merupakan suatu ukuran yang cukup komprehensif dalam mewujudkan kinerja, yang mana keberhasilan keuangan dengan pengukuran kinerja yang komprehensif tidak hanya merupakan ukuran-ukuran keuangan tetapi penggabungan ukuran-ukuran keuangan dan non keuangan, sehingga perusahaan dapat menjalankan bisnis dengan lebih baik.

Balanced Scorecard menggambarkan adanya keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang, antara ukuran keuangan dan nonkeuangan, antara indicator lagging dan indicator leading. Balanced Scorecard cukup komprehensif untuk memotivasi eksekutif dalam mewujudkan kinerja dalam keempat perspektif tersebut, agar keberhasilan keuangan yang dihasilkan bersifat berkesinambungan.

Seperti yang telah diuraikan diatas, pengukuran kinerja tidak hanya dilihat dari faktor keuangan saja tetapi juga faktor non keuangan yang meliputi: Perspektif pelanggan, bisnis internal, dan perspektif inovasi dan pembelajaran. Unsur pelanggan dapat dilihat dari indeks kepuasan pelanggan. Ukuran keberhasilan bisnis internal melalui segala sesuatu yang dilakukan manajemen untuk memuaskan pelanggan, seperti pengiriman yang tepat waktu, kualitas, waktu pemrosesan, dan penyimpanan, sedangkan inovasi dan

pembelajaran dapat dilihat dari persentase penjualan produk baru. *Balanced Scorecard* juga berfungsi sebagai alat untuk mengawasi apakah strategi perusahaan yang direncanakan berjalan lancar dan sesuai dengan apa yang direncanakan serta dapat meningkatkan kinerja karyawan. Strategi pada Perusahaan Distributor masih menggunakan sistem tradisional.

### TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengaruh Perspektif Keuangan terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan (Sawir, 2005) Perspektif Keuangan diukur dengan menggunakan 3 indikator berdasarkan penelitian dari Tifani A. Lokality dan Devie. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Balanced Scorecard* terhadap keunggulan bersaing. Hasil penelitian ini sesuai dengan relevansi teori keunggulan kompetitif (*Competitive Advantage*) atau yang dikenal juga dengan keunggulan bersaing ialah kemampuan yang diperoleh sebuah perusahaan melalui karakteristik dan sumber daya yang dimiliki untuk dapat memiliki kinerja lebih tinggi dibanding dengan perusahaan lain. Teori ini dicetuskan oleh Michael Porter dalam sebuah bukunya yang berjudul *Competitive Advantage* (1985) (P.Norton, 2008) Perspektif ini tetap digunakan dalam *Balanced Scorecard* karena ukuran finansial sangat penting dalam memberikan ringkasan konsekuensi tindakan ekonomis yang sudah diambil.

Ukuran finansial ini memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan, implementasi, dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak bagi peningkatan laba perusahaan. Tujuan dan ukuran finansial harus memainkan peran ganda yaitu menentukan kinerja finansial yang diharapkan dari strategi dan menjadi sasaran akhir dari tujuan dan ukuran perspektif lainnya

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka Hipotesis berikut ini :

$H_1$  : Pengaruh Perspektif Keuangan terhadap Optimalisasi Kinerja Keuangan

2. Pengaruh Perspektif Pelanggan terhadap Optimalisasi Kinerja Keuangan  
Menurut penelitian Tantri Widiastuti dan Immanuel Ari (2016) dalam (Yuwono, 2009) Metode *Balance Scorecard* sebagai Tolok Ukur Penilaian Kinerja (Studi Pada PT "X" di Semarang) Hasil penelitian di PT. X menunjukkan kinerja perusahaan berdasarkan *balance scorecard* pada *financial perspective* (perspektif keuangan) berada dalam kondisi baik. Kinerja perusahaan berdasarkan *balance scorecard* pada *Customers Perspective* (perspektif pelanggan) berada dalam kondisi baik. Kinerja perusahaan berdasarkan *balance scorecard* pada *Internal Business Process Perspective* (perspektif proses bisnis internal) berada dalam kondisi baik. (Tunggal, 2005) Kinerja perusahaan berdasarkan *balance scorecard* pada *Learning and Growth*

*Perspective* (perspektif pembelajaran & pertumbuhan) berada dalam kondisi baik. Dan kinerja perusahaan berdasarkan *balance scorecard* pada keseluruhan perspektif berada dalam kondisi baik

(Mulyadi, 2009) Perspektif pelanggan dalam *Balanced Scorecard* mengidentifikasi bagaimana kondisi pelanggan dan segmen pasar yang telah dipilih oleh perusahaan untuk bersaing dengan kompetitor. Segmen yang dipilih mencerminkan keberadaan pelanggan sebagai sumber pendapatan, hal ini menunjukkan Pengakuan akan pentingnya *customer focus dan customer satisfaction*. (Yuwono, 2009) Perspektif ini merupakan Leading indicator. Jika pelanggan tidak puas mereka akan mencari produsen lain yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kinerja yang buruk dari perspektif ini akan menurunkan jumlah pelanggan dimasa depan meskipun kinerja keuangan terlihat baik. Perspektif pelanggan memungkinkan perusahaan menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan seperti kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, dan profitabilitas pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis berikut ini:

$H_2$  : Pengaruh Perspektif Pelanggan terhadap Optimalisasi Kinerja Keuangan

3. Pengaruh Perspektif Internal Bisnis terhadap Optimalisasi Kinerja Keuangan

(Yuwono, 2009) Setiap bisnis memiliki rangkaian proses tertentu untuk

menciptakan nilai bagi pelanggan dan hasil finansial yang baik. Novella Aurora (2010) dalam (P.Norton, 2008) dengan menggunakan konsep *Balanced Score card* yang diterapkan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa variasi pencapaian hasil. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran masih dianggap kurang, sedangkan untuk 3 perspektif lainnya dianggap sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis berikut ini:

$H_3$  : Pengaruh Perspektif Internal Bisnis terhadap Optimalisasi Kinerja Keuangan

4. Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan terhadap Optimalisasi Kinerja Keuangan

(Yuwono, 2009) mengemukakan bahwa proses pembelajaran dan pertumbuhan ini bersumber dari faktor sumber daya manusia, sistem, dan prosedur organisasi. Termasuk dalam perspektif ini adalah pelatihan pegawai dan budaya perusahaan yang berhubungan dengan perbaikan individu dan organisasi. Dalam organisasi *knowledge-worker*, manusia adalah sumber daya utama. Dalam berbagai kasus, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan fondasi keberhasilan bagi *knowledge-worker organization* dengan tetap memperhatikan faktor sistem dan organisasi.

Menurut Soraya Hanuma Endang Kiswara dalam (P.Norton, 2008) Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal serta pertumbuhan pembelajaran, menunjukan kinerja PT. Hastra Honda Motor baik.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka Hipotesis berikut ini :

$H_4$ : Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan terhadap Optimalisasi Kinerja Keuangan

#### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan- perusahaan distributor yang berada di wilayah Jakarta Timur, dengan meneliti sebanyak 25 orang pelanggan dan 80 karyawan perusahaan. Waktu penelitian ini dimulai dimulai bulan 25 Juli sampai dengan bulan 25 September 2018 dengan sumber datanya adalah para karyawan dan pelanggan perusahaan distributor di wilayah Jakarta Timur.

Pendekatan yang digunakan adalah *pendekatan kuantitatif dengan pengujian hipotesis menggunakan statistik inferensial*. Perhitungan dilakukan berdasarkan rumus-rumus statistik dengan bantuan aplikasi Statistical Program for Social Science (SPSS), kemudian dilakukan penafsiran terhadap angka-angka yang diperoleh sehingga akan diketahui sejauh mana hubungan antar variabel yang diteliti.

Secara umum dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Perspektif

Keuangan (X1), Perspektif Keuangan (X2), Perspektif Internal Bisnis (X3) dan Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran (X4) terhadap Optimalisasi Kinerja Keuangan (Y) pada perusahaan Distributor di Wilayah Jakarta Timur.

Sebagai sampel dalam penelitian ini adalah 25 pelanggan dan 80 karyawan perusahaan pada perusahaan yang bergerak dibidang distributor yang berada di wilayah Jakarta Timur.

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2013: 95). Jenis teknik *sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh atau disebut juga *sampling sensus*, yaitu dengan pengambilan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Peneliti menggunakan teknik *sampling* karena jumlah responden hanya sebesar 25 orang pelanggan dan dan 80 orang karyawan perusahaan.

Instrumen menggunakan skala pengukuran berdasarkan "Model Skala Likert" yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam bentuk angket/kuesioner. Dalam penelitian ini tiap item terdiri dari skala jawaban: 1, 2, 3, 4, 5. Skor tertinggi tiap item adalah 5, sedang yang terendah adalah 1.

Bentuk butir-butir kuesioner disusun dalam pernyataan yang akan dijawab oleh

responden. Instrumen ini antara lain untuk pengukuran variable Komitmen Optimalisasi Prespektif Kinerja Keuangan (Y) sebagai variabel endogen atau terikat, sedang variable eksogen atau penjelasannya adalah Perspektif Keuangan ( $X_1$ ), Perspektid Pelanggan ( $X_2$ ), Perspektif Internal Bisnis ( $X_3$ ) dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ( $X_4$ ).

### HASIL PENELITIAN

Dalam hasil penelitian akan dijelaskan mengenai deskripsi data, gambaran umum responden, statistik deskriptif, hasil uji kualitas data, hasil uji asumsi dasar dan hasil uji asumsi klasik, serta hasil uji hipotesis.

#### 1. Uji Validitas

##### a. Uji Validitas Variabel Perspektif Keuangan

Uji Validitas Variabel Perspektif Keuangan menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi ( $r$  hitung) yang lebih besar dari  $r$  kritis, sebesar 0,1638. Dari hasil tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh kuesioner valid.

##### b. Uji Validitas Variabel Perspektif Pelanggan

Uji Validitas Variabel Perspektif Pelanggan menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi ( $r$  hitung) yang yang lebih besar dari  $r$  kritis, sebesar 0.1638. Dari hasil tabel tersebut

menunjukkan bahwa seluruh kuesioner valid.

##### c. Uji Validitas Variabel Perspektif Internal Bisnis

Uji Validitas Variabel Perspektif Internal Bisnis menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi ( $r$  hitung) yang yang lebih besar dari  $r$  kritis, sebesar 0.1638. Dari hasil tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh kuesioner valid.

##### d. Uji Validitas Variabel Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Uji Validitas Variabel Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi ( $r$  hitung) yang yang lebih besar dari  $r$  kritis, sebesar 0.1638. Dari hasil tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh kuesioner valid.

##### e. Uji Validitas optimalisasi perspektif kinerja keuangan

Uji Validitas optimalisasi perspektif kinerja keuangan menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi ( $r$  hitung) yang yang lebih besar dari  $r$  kritis, sebesar 0.1638. Dari hasil tabel tersebut

menunjukkan bahwa seluruh kuesioner valid.

f. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian, nilai Alpha Cronbach dari seluruh variabel penelitian lebih besar dari 0,60; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian adalah reliabel.

A. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

a. Uji Normalitas dengan Kolmogorov/Smirnov

Uji Normalitas dengan Kolmogorov/Smirnov nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0.095 lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan Uji Multikolinearitas nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 maka terhindar dari multikolenialitas

3. Uji Auto Korelasi

Uji Auto Korela (n=105, k=4) nilai dL 1,6038 dan nilai dU 1,1617 dan 4-dU sebesar 2,8383. Nilai Durbin –Watson sebesar 1,773 dengan demikian  $1,1617 < 1,773 < 2,8383$ , sehingga terhindar dari Autokorelasi baik positif maupun negatif (dapat disimpulkan).

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki nilai t-hitung dengan uji Glesjer lebih kecil dari t-tabel (1,98397) dengan demikian terhindar dari Heteroskedastisitas

B. Hasil Uji Hipotesis

1. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda yang terbentuk dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = 6,491 + 0,103X_1 + 0,016X_2 + 0,019X_3 + 0,148X_4 + e$$

Dari hasil regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Jika tidak terdapat 4 perspektif ( P\_Keu, P\_Pelanggan, PIB dan PPP sama dengan nol ) maka POKK sebesar 6,491.

2. Setiap kenaikan satu satuan P-Keu akan meningkatkan POKK sebesar 0,103.

3. Setiap kenaikan satu satuan P-Pelanggan akan meningkatkan POKK sebesar 0,016.

4. Setiap kenaikan satu satuan PIB akan meningkatkan POKK sebesar 0,019.

5. Setiap kenaikan satu satuan PPP akan meningkatkan POKK sebesar 0,148.

2. Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh variable independen terhadap variable dependen secara individu, yaitu pengaruh perspektif keuangan, pelanggan, internal bisnis, pertumbuhan dan perkembangan terhadap perspektif optimalisasi kinerja keuangan

maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

a. Variabel Prespektif Keuangan (P.Keu),  $X_1$  Nilai t-hitung sebesar 6,281 lebih besar dari t-tabel (1,96397), tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian P,Keu ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap POKK.

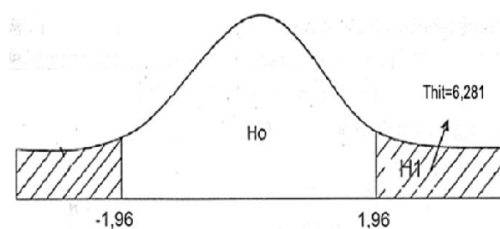
- b. Variabel Perspektif Pelanggan (P\_Pelanggan),  $X_2$   
 Nilai t-hitung sebesar 3,254 lebih besar dari t-tabel (1,96397), tingkat signifikansi sebesar 0,042 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian P.Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap POKK.
  - c. Variabel Perspektif Internal Bisnis (PIB),  $X_3$   
 Nilai t-hitung sebesar 4,239 lebih besar dari t-tabel (1,96397), tingkat signifikansi sebesar 0,12 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian PIB berpengaruh signifikan terhadap POKK.
  - d. Variabel Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan (PPP),  $X_4$   
 Nilai t-hitung sebesar 4,453 lebih besar dari t-tabel (1,96397), tingkat signifikansi sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian PPP berpengaruh signifikan terhadap POKK.
3. Uji Kelayakan Model (Uji F)  
 Uji Simultan (kelayakan Model) memiliki nilai F hitung sebesar 4,002 lebih besar dari F tabel (2,46), tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian secara simultan Perspektif Keuangan (P-Keu.), Perspektif Pelanggan (P\_Pelanggan), Perspektif Internal Bisnis (PIB) dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (PPP) berpengaruh signifikan terhadap Perspektif POKK (model layak digunakan).
4. Korelasi dan Determinasi  
 Berdasarkan Korelasi dan Determinasi

dapat disimpulkan :

1. Nilai R sebesar 0,916 (mendekati satu), hubungan antara P.Keu, P\_Pelanggan, PIB dan PPP dengan POKK kuat positif.
2. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,546 ; P.Keu, P\_Pelanggan, PIB dan PPP memberikan kontribusi (berpengaruh) terhadap POKK sebesar 54,6%, sisanya sebesar 45,4 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

**PEMBAHASAN**

1. Pengaruh Perspektif Keuangan terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan Uji hipotesis menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya Perspektif Keuangan terhadap optimalisasi perspektif kinerja keuangan berpengaruh secara signifikan. Jika perspektif keuangan makin tinggi maka kualitas perspektif kinerja keuangan akan meningkat.



**Gambar 1 Uji hipotesis H1**

Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian pada variabel Perspektif Keuangan bahwa unsur yang memberikan kontribusi terbesar diperoleh dari skor tertinggi quisioner:

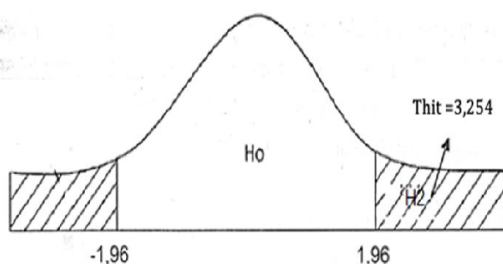
- a. Pertumbuhan pendapatan yang disajikan dalam bentuk laporan keuangan selama ini. (459)



- b. Pencapaian target perusahaan dalam laporan keuangan perusahaan (446)
- c. Strategi perusahaan untuk meningkatkan laba perusahaan (445)
- d. Peraturan kerja organisasi telah dijalankan secara konsisten. (445)

Hasil penelitian ini sesuai dengan Tifany A. Lokatili dan Devi (2013) dengan judul Analisa pengaruh penggunaan balanced score card terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara balanced scorecard terhadap keunggulan bersaing terhadap kinerja perusahaan.

2. Pengaruh Perspektif Pelanggan terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan  
 Uji hipotesis menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima. Artinya Perspektif Pelanggan terhadap optimalisasi perspektif kinerja keuangan berpengaruh secara signifikan. Jika perspektif pelanggan makin tinggi maka kualitas optimalisasi perspektif kinerja keuangan akan meningkat.



Gambar 2 Uji hipotesis H2

Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian pada variabel Perspektif Pelanggan bahwa unsur yang memberikan

kontribusi terbesar diperoleh dari skor tertinggi quisioner :

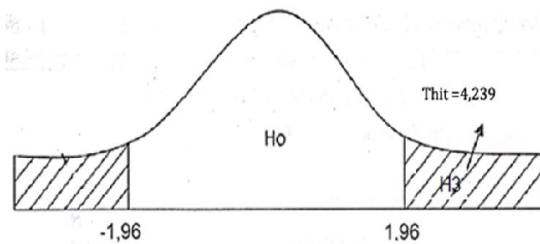
- a. Karyawan berpenampilan baik dalam memberikan pelayan secara individu kepada pelanggan (473)
- b. Mengenai kecepatan pendistribusian produk? (471)
- c. Ketepatan waktu pengiriman barang kepada pelanggan (468)
- d. Perusahaan menggunakan perlengkapan yang baik (467)

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Verni Kurniasari dan Gesti Memarista (2016) dengan judul Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi kasus pada PT. Aditya Sentana Agro). berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap: (1) Perspektif keuangan menunjukkan kinerja keuangan yang kurang (mengalami penurunan); (2) Dari perspektif pelanggan menunjukkan kinerja yang memuaskan; (3) Perspektif bisnis internal yaitu inovasi, proses operasi dan layanan purna jual menunjukkan kinerja yang baik. (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu kapabilitas karyawan baik

3. Pengaruh Perspektif Internal Bisnis terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan

Uji hipotesis menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima. Artinya Perspektif Internal Bisnis terhadap optimalisasi perspektif kinerja keuangan berpengaruh secara signifikan. Jika perspektif Internal Bisnis

makin tinggi maka kualitas perspektif kinerja keuangan akan meningkat.



Gambar 3 Uji hipotesis H3

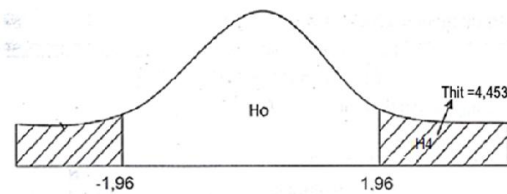
Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian pada variabel Perspektif Keuangan bahwa unsur yang memberikan kontribusi terbesar diperoleh dari skor tertinggi quisioner :

- a. Komunikasi antara pimpinan dengan karyawan (474)
- b. Kemudahan dana untuk operasional (468)
- c. Fasilitas untuk mendukung pekerjaan di perusahaan (466)
- d. Perusahaan memberikan garansi berupa fasilitas perbaikan secara gratis (466)

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian dari Haryadi Sarjono, Arko Pujadi, Henry Wono Wong (2010) dengan judul Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja pada PT Dritama Brokenrindo, Jakarta Timur, yang secara keseluruhan kinerja keuangan perusahaan selama periode 2005–2007 menunjukkan hasil yang kurang memuaskan masih jauh dari target yang ditetapkan.

4. Pengaruh Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan

Uji hipotesis menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima. Artinya Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran terhadap optimalisasi perspektif kinerja keuangan berpengaruh secara signifikan. Jika perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran makin tinggi maka kualitas perspektif kinerja keuangan akan meningkat.



Gambar 4 Uji hipotesis H4

Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian pada variabel Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran bahwa unsur yang memberikan kontribusi terbesar diperoleh dari skor tertinggi quisioner

- a. Mengenai penghargaan yang diberikan atas hasil kerja (471)
- b. Pekerjaan saya memberikan kesempatan untuk saya belajar (470)
- c. Perusahaan memberikan pengarahan kepada setiap karyawan (469)
- d. Pembagian tugas untuk masing – masing bagian (468)

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian dari Marisa Lidya Rumintjap (2013) dengan judul Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Di RSUD Noongan, hasil menunjukkan terdapat beberapa variasi pencapaian hasil. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran masih

dianggap kurang, sedangkan untuk 3 perspektif lainnya dianggap sudah cukup baik.

5. Secara Simultan Bahwa Optimalisasi Perspektif Keuangan sangat dipengaruhi oleh Perspektif antara lain:
  - a. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran dengan Skor Koefisien = 1,48
  - b. Perspektif Keuangan dengan Skor Koefisien = 0,103
  - c. Perspektif Internal Bisnis dengan Skor Koefisien = 0,019
  - d. Perspektif Pelanggan dengan Skoor Koefisien = 0,16

#### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis disimpulkan sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan signifikan berpengaruh positif yang terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan di lingkungan perusahaan distributor.
2. Perspektif Pelanggan signifikan berpengaruh positif yang terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan di lingkungan perusahaan distributor.
3. Perspektif Internal Bisnis signifikan berpengaruh positif yang terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan di lingkungan perusahaan distributor.
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan signifikan berpengaruh positif yang terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan di lingkungan perusahaan distributor.

5. Nilai Adjusted R Squqre sebesar 0,546 ; P.Keu, P\_Pelanggan, PIB dan PPP memberikan kontribusi (berpengaruh) terhadap POKK sebesar 54,6%, sisanya sebesar 45,4 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Mulyadi. (2009). *Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan* (Pertama). UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- P.Norton, K. R. S. dan D. (2008). *Balanced Scorecard : Menetapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga, Jakarta.
- Sawir, A. (2005). *Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tunggal, A. W. (2005). *Memahami Konsep Balanced Scorecard*. Harvarindo, Jakarta.
- Yuwono, S. (2009). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.