

## Menemukan Keseimbangan Tepat: Mengungkap Kekuatan *Balance Scorecard* dalam Keberhasilan Organisasi

<sup>1)</sup>Junias Robert Gultom, <sup>2)</sup>Ajeng Dwi Ramadhanti, <sup>3)</sup>Alifah Putri Rahmania,

<sup>4)</sup>Ratu Madinatul Biladi, <sup>5)</sup>Resti Septiani

<sup>1-5)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

<sup>1-5)</sup>Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957

Email: <sup>1)</sup>[junias.robert75@gmail.com](mailto:junias.robert75@gmail.com)

### Abstrak

Artikel ini menyelidiki peran penting dari *Balance Scorecard* (BSC) dalam meningkatkan keberhasilan organisasi. Melalui pendekatan holistik dengan empat perspektif utama, yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, artikel ini menjelaskan konsep BSC dan dampaknya terhadap kinerja organisasi. Dengan mengambil contoh studi kasus PT. Kharisma Hiban Berkah Mulia (KHBM), artikel ini menguraikan bagaimana implementasi BSC dapat membantu organisasi mengidentifikasi dan mengatasi tantangan, serta mengoptimalkan potensi untuk mencapai tujuan strategis. Hasil analisis menunjukkan bahwa, meskipun BSC menghadapi beberapa hambatan, seperti kesulitan mengukur dimensi kualitatif, manfaat yang diperoleh termasuk kemampuan untuk memonitor strategi, meningkatkan kinerja, dan merangsang pertumbuhan jangka panjang. Artikel ini memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana BSC dapat menjadi alat yang efektif dalam menemukan keseimbangan yang tepat dan meraih keberhasilan organisasi.

**Kata Kunci:** *Balance Scorecard*, Kinerja Organisasi, Strategi Bisnis

### Abstract

*This article investigates the critical role of the Balance Scorecard (BSC) in improving organizational success. Through a holistic approach with four main perspectives, namely financial, customer, internal business processes, and learning and growth, this article explains the concept of BSC and its impact on organizational performance. Using the case study of PT Kharisma Hiban Berkah Mulia (KHBM) as an example, the article outlines how BSC implementation can help organizations identify and overcome challenges, and optimize potential to achieve strategic goals. The analysis shows that, although BSC faces some barriers, such as the difficulty of measuring qualitative dimensions, the benefits include the ability to monitor strategy, improve performance, and stimulate long-term growth. This article provides insight into how BSC can be an effective tool in finding the right balance and achieving organizational success.*

**Keywords:** *Balance Scorecard*, Organizational performance, Business strategy.

## Pendahuluan

Dalam dinamika bisnis yang terus berubah dengan persaingan yang tinggi, meraih keberhasilan organisasi tidak sekadar merupakan destinasi akhir, melainkan suatu perjalanan yang memerlukan navigasi yang sangat cermat dan pemahaman mendalam terhadap setiap nuansa kinerja. Seiring dengan kompleksitas tuntutan pasar yang terus berkembang dan laju inovasi teknologi yang menghantam industri, organisasi dituntut untuk mampu menjaga keseimbangan harmonis antara berbagai elemen strategis. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan, mengidentifikasi peluang, dan merespons tantangan menjadi kunci utama dalam menjaga relevansi dan kelangsungan pertumbuhan. Dengan demikian, perjalanan menuju keberhasilan organisasi bukan hanya soal mencapai tujuan, melainkan lebih pada kemampuan berkelanjutan untuk menavigasi perubahan dinamis dan membangun fondasi yang kokoh dalam menghadapi ketidakpastian bisnis.

Dalam upaya mencari keseimbangan yang tepat ini, *Balance Scorecard* muncul sebagai suatu pedoman strategis yang bukan hanya berperan sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai penuntun yang memandu organisasi melintasi lautan kompleksitas strategi. *Balance Scorecard* bukan hanya sekedar suatu sistem evaluasi kinerja saja akan tetapi *Balance scorecard* menawarkan suatu *framework* yang menyeluruh untuk memahami dan mengintegrasikan berbagai aspek strategis (Rosidin, 2017) *Balance Scorecard* (BSC) merupakan suatu pendekatan holistik yang diterapkan oleh berbagai organisasi sebagai alat strategis untuk meraih tujuan mereka. *Balanced Scorecard* (BSC) memberikan fondasi yang kokoh bagi organisasi untuk memahami keseimbangan yang diperlukan dalam rangka mencapai kesuksesan jangka panjang. BSC tidak sekadar berfungsi sebagai sistem pengukuran, melainkan juga menjadi panduan strategis yang memberdayakan pengambilan keputusan, mendukung visi, dan menguatkan arah strategis organisasi. Dengan menggabungkan elemen-elemen ini, BSC menjadi alat yang sangat efektif untuk membantu organisasi merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi strategi mereka dengan fokus pada aspek-aspek kritis yang menciptakan nilai jangka panjang. Dengan mengintegrasikan berbagai indikator kinerja dari perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan, BSC memberikan landasan yang kokoh bagi organisasi untuk memahami keseimbangan yang diperlukan dalam upaya mencapai keberhasilan jangka panjang. BSC tidak hanya menjadi suatu sistem pengukuran, tetapi juga menjadi panduan yang memberdayakan pengambilan keputusan yang berorientasi pada strategi dan memperkuat visi organisasi.

*Balance Scorecard* (BSC) merepresentasikan suatu pendekatan komprehensif terhadap pengukuran kinerja organisasi dengan mengaitkan empat perspektif utama yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan serta pembelajaran. Fokus tidak hanya diletakkan pada pencapaian tujuan keuangan semata, melainkan juga pada pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor krusial lain yang berdampak pada keberhasilan jangka panjang. Dalam perspektif keuangan, organisasi tetap mengevaluasi elemen tradisional seperti *return on investment* dan profitabilitas. Sementara itu, perspektif pelanggan menekankan kepuasan pelanggan dan upaya organisasi dalam memenuhi harapan mereka (Hadiansah et al., 2021). Dengan melibatkan perspektif proses bisnis internal, BSC mendorong organisasi untuk mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas produk atau layanan. Tak kalah penting, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memberikan perhatian pada pengembangan karyawan, inovasi, dan kemampuan

organisasi untuk belajar dari pengalaman. Sehingga, BSC tidak sekadar menjadi alat pengukuran, melainkan juga menjadi panduan strategis yang menyeluruh, memungkinkan organisasi untuk memahami dan mengelola keseimbangan yang diperlukan dalam mencapai kesuksesan jangka panjang.

Melalui pembahasan dari artikel ini, akan menjelaskan bagaimana *Balance Scorecard* (BSC) tidak hanya menjadi alat pengukuran kinerja konvensional, tetapi juga sebuah panduan strategis yang esensial bagi organisasi dalam pencarian mereka untuk mencapai keseimbangan yang tepat dalam meraih keberhasilan. Melalui eksplorasi terhadap konsep dan implementasi BSC, kami akan menguraikan bagaimana kerangka kerja ini mampu mengarahkan organisasi untuk mengintegrasikan berbagai aspek strategis, termasuk perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan serta pembelajaran. Pembahasan ini akan merinci peran penting BSC sebagai sarana yang tidak hanya mengukur pencapaian tujuan, tetapi juga membimbing organisasi dalam mencapai keseimbangan yang kritis untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

Artikel ini akan mengungkap pemahaman dalam mengeksplorasi kekuatan *Balance Scorecard* (BSC) sebagai alat penting dalam membantu organisasi memahami misi dan strategi mereka dengan lebih mendalam. Dan akan merinci bagaimana BSC, melalui pendekatan holistiknya terhadap pengukuran kinerja, mampu merangkum dan menyajikan informasi yang kritis terkait dengan perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan serta pembelajaran. Selain itu, akan membahas juga bagaimana peran krusial BSC dalam mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dengan menyediakan data yang relevan dan terkini. Dengan menggali lebih dalam ke dalam konsep ini, artikel ini bertujuan untuk memberikan wawasan tentang bagaimana BSC bukan hanya sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai pemandu strategis yang membantu organisasi mencapai pemahaman yang komprehensif terhadap arah dan tujuan mereka. Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk menggambarkan kontribusi signifikan BSC dalam menciptakan keseimbangan yang diperlukan agar organisasi dapat mengarahkan langkah-langkahnya menuju pencapaian visi strategisnya.

## Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu ini memiliki tujuan penting untuk membedakan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan pada satu tema yang sama, dengan melakukan tinjauan literatur dan penelitian terdahulu, penulis berupaya melengkapi informasi yang sudah ada, membuka wawasan terhadap perkembangan pengetahuan sebelumnya, dan menegaskan relevansi serta keunikannya dalam menghadapi tantangan penelitian yang dihadapi. Adanya kajian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang peneliti bahas menjadi langkah esensial untuk membangun landasan yang kokoh dan memastikan bahwa penelitian ini tidak hanya memperkaya pemahaman, tetapi juga menambah kontribusi baru dalam domain pengetahuan yang bersangkutan.

### *Balance Scorecard* sebagai Alat Ukur Pencapaian Kinerja Organisasi

(Faishol, 2016) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis dampak penerapan *Balance Scorecard* terhadap peningkatan kinerja perusahaan, khususnya dalam sebuah studi kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lamongan, dalam

melakukan penelitian ini, Faishol menggunakan teknik sampel probabilitas, yakni teknik sampel acak sederhana (*simple random sampling*) untuk memilih sampel yang mewakili populasi yang lebih besar. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, semuanya memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Temuan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui penerapan pengukuran strategis dan implementasi tujuan serta program tindakan dari masing-masing perspektif, dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja PDAM Kabupaten Lamongan. Penelitian Faishol memberikan kontribusi penting dalam memperkuat pemahaman akan nilai *Balance Scorecard* sebagai alat strategis yang efektif dalam meningkatkan performa perusahaan, terutama di sektor pelayanan publik seperti PDAM.

(Dewi & Surya, 2015) melakukan penelitian pada tahun 2015 yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PT XL Axiata Tbk dan menilai sejauh mana perusahaan tersebut telah sejalan dengan strategi, visi, dan misi perusahaan, menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Dalam analisisnya, penelitian ini mengadopsi empat perspektif dan strategi yang terdapat dalam kerangka *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian menunjukkan temuan yang penting. Dalam perspektif keuangan, ditemukan bahwa terdapat kebutuhan perbaikan pada rasio keuangan perusahaan. Di sisi lain, dari perspektif pelanggan, penelitian menyarankan perlunya peningkatan kepuasan pelanggan, sementara pada perspektif proses bisnis internal, PT XL Axiata Tbk diakui telah melakukan inovasi pada produk, memperluas jaringan, dan berhasil mengatasi keluhan pelanggan dengan baik. Terakhir, dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam bekerja. Penelitian ini memberikan wawasan yang komprehensif tentang keseimbangan kinerja perusahaan, memperlihatkan aspek-aspek yang perlu diperhatikan serta potensi yang dapat ditingkatkan dalam mencapai keselarasan dengan tujuan strategis dan nilai-nilai perusahaan. Secara keseluruhan, kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT XL Axiata Tbk telah berhasil mengarah ke strateginya, sebagaimana dibuktikan oleh pencapaian kinerja yang baik. Meskipun demikian, penelitian juga menyoroti perlunya perbaikan dan peningkatan tertentu untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan. Terutama, terdapat kebutuhan untuk terus menerapkan dan mengoptimalkan strategi-strategi yang teridentifikasi dalam kerangka *Balanced Scorecard*. Dengan demikian, kesimpulan ini menggarisbawahi pentingnya upaya berkelanjutan dalam mengimplementasikan strategi yang terukur dan terfokus pada setiap aspek yang telah diidentifikasi melalui analisis *Balanced scorecard*, dengan harapan dapat memberikan dampak positif yang lebih besar pada profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

#### *Balance Scorecard* sebagai Arah Strategik Pencapaian Visi dan Misi Bisnis

Penelitian berikutnya dilakukan oleh (Winarsih, 2016) melakukan penelitian dengan tujuan mengevaluasi tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan jasa di bidang pariwisata, khususnya perhotelan, menggunakan konsep *Balance Scorecard*. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014, dan didesain untuk menyelidiki sejauh mana penerapan *Balance Scorecard* dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja perusahaan dalam industri pariwisata, yang memiliki ciri khusus dalam sektor perhotelan. Melalui konsep

tersebut, Winarsih berupaya menganalisis dan menilai performa perusahaan dari berbagai perspektif strategis, termasuk keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting untuk memahami sejauh mana *Balance Scorecard* dapat menjadi alat yang efektif dalam mengukur dan meningkatkan kinerja perusahaan jasa pariwisata, khususnya dalam sektor perhotelan. Temuan dari penelitian ini menggambarkan bahwa implementasi *Balanced Scorecard* memberikan manajemen hasil yang komprehensif. Dengan pendekatan ini, pihak manajemen dapat berhasil mengelola pendapatan dan biaya dengan optimal, mengukur kepuasan pelanggan, merancang dan mengembangkan produk yang responsif, serta mencapai tingkat kepuasan karyawan terhadap kinerja perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini mengindikasikan bahwa kinerja perusahaan, yang diukur melalui empat perspektif dalam *Balanced Scorecard*, dapat dianggap sudah baik, dan perusahaan mencapai tingkat kinerja yang memuaskan. Hasil ini menegaskan bahwa pendekatan holistik *Balanced Scorecard* memberikan manfaat yang signifikan dalam mengelola dan meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh, menciptakan dampak positif pada berbagai aspek vital perusahaan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh (Sukmanawan, 2019), yang melakukan penelitian dengan tujuan mengukur kekuatan dan kelemahan *Balance Scorecard* dalam menilai kinerja perusahaan. Sebagai alat kinerja, *Balance Scorecard* dirancang untuk memberikan evaluasi menyeluruh terhadap organisasi bisnis, mencakup empat perspektif kritis, yakni keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan. Penelitian ini merinci bahwa pihak peneliti menggunakan sumber data sekunder dalam melakukan *review* terhadap penelitian sebelumnya sebagai landasan untuk mendukung analisis mereka. Dengan melibatkan perspektif-perspektif kunci tersebut, penelitian ini bermaksud memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang sejauh mana *Balance Scorecard* dapat efektif sebagai alat evaluasi kinerja perusahaan, mengidentifikasi kekuatan yang dapat diperkuat, serta kelemahan yang perlu diperhatikan dan diperbaiki dalam konteks evaluasi kinerja organisasi bisnis secara holistik. Temuan dari penelitian menyoroti bahwa empat perspektif dalam *Balanced Scorecard* memberikan pandangan yang komprehensif dan responsif, memungkinkan penyediaan informasi yang cepat sesuai kebutuhan. Dengan mempertimbangkan semua elemen perusahaan sebagai penentu ukuran kinerja, *Balanced Scorecard* menjadi instrumen yang efektif untuk menghasilkan pemahaman yang holistik terhadap kinerja organisasi. Implementasi *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan membawa dampak positif yang signifikan, terbukti dengan pertumbuhan dan perubahan yang substansial dalam bisnis mereka. Hal ini tercermin dalam penguatan strategi, penataan sumber daya perusahaan untuk mencapai tujuan yang tepat sasaran, serta peningkatan keuntungan dan kekayaan pemegang saham dalam jangka panjang. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa *Balanced Scorecard* tidak hanya memberikan gambaran menyeluruh terhadap kinerja perusahaan, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang.

Dari tinjauan literatur yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa *Balanced Scorecard* (BSC) memegang peran krusial sebagai metode pengukuran kinerja yang tidak hanya efektif, tetapi juga komprehensif. Keberagaman sektor yang dapat menggunakan BSC menunjukkan fleksibilitasnya sebagai alat yang mampu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pengambilan keputusan manajemen. Lebih dari sekadar alat

pengukuran, BSC juga membuktikan dirinya sebagai alat yang mendukung perbaikan kinerja organisasi secara keseluruhan. Penggunaannya tidak hanya terbatas pada satu aspek kinerja, melainkan melibatkan empat perspektif kritis, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan. Oleh karena itu, BSC menjadi sebuah instrumen yang memandu perbaikan kontinu dan peningkatan dalam menghadapi dinamika perubahan dan tuntutan kompetitif di berbagai bidang.

## **Metode, Data, dan Analisis**

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini menggunakan pendekatan literatur yang mendalam untuk merinci konsep dan aplikasi *Balance Scorecard* dalam konteks keberhasilan organisasi dan analisis menggunakan teknik *Content analysis*.

Dalam rangka mengoptimalkan pencapaian kinerja organisasi melalui panduan komprehensif tentang pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC), langkah-langkah metodologis yang sistematis perlu diterapkan. Pertama, tahap perencanaan strategis merupakan fondasi kunci. Organisasi perlu mengidentifikasi dan merumuskan tujuan strategis mereka dengan jelas. Ini melibatkan pengenalan perspektif keuangan dan non-keuangan yang relevan, termasuk kepuasan pelanggan, proses internal yang efisien, dan inovasi. Proses ini kemudian akan melibatkan pemilihan indikator kinerja kunci (KPI) yang sesuai dengan setiap perspektif, menghubungkan setiap KPI dengan tujuan strategis yang telah ditetapkan. Langkah selanjutnya adalah implementasi *Balanced Scorecard* sesuai dengan perencanaan strategis yang telah dibuat. Ini melibatkan komunikasi yang efektif kepada seluruh anggota organisasi tentang tujuan strategis dan bagaimana BSC akan digunakan sebagai alat untuk mencapainya. Proses ini juga melibatkan pengembangan sistem pengukuran dan pelaporan kinerja yang dapat diakses oleh semua tingkatan organisasi. Selain itu, melibatkan pelatihan dan pendidikan untuk memastikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya setiap elemen dalam BSC.

Analisis kinerja menjadi kunci dalam memastikan keberhasilan pendekatan BSC. Organisasi perlu secara teratur mengevaluasi pencapaian KPI, menganalisis penyebab ketidaksesuaian antara kinerja aktual dan target yang ditetapkan, dan mengidentifikasi peluang perbaikan. Proses analisis ini dapat melibatkan pemantauan rutin melalui rapat evaluasi kinerja, pembuatan laporan kinerja berkala, dan penerapan tindakan korektif dan preventif. Analisis ini tidak hanya berfokus pada indikator keuangan tetapi juga pada indikator non-keuangan, memberikan pandangan menyeluruh tentang kesehatan dan keberlanjutan organisasi. Dengan menerapkan metode ini, organisasi dapat secara efektif menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai alat untuk mengoptimalkan kinerja mereka. Proses ini melibatkan tahap perencanaan yang cermat, implementasi yang terarah, dan analisis yang kontinu. Selain itu, penting untuk menciptakan budaya organisasi yang mendukung penggunaan BSC sebagai suatu pendekatan yang terintegrasi dalam manajemen strategis dan operasional.

Penelitian ini juga mencakup telaah pustaka dari sumber-sumber akademis, buku, artikel ilmiah, dan studi kasus terkait dengan penerapan *Balance Scorecard* di berbagai industri dan sektor bisnis. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi dan memahami evolusi konsep *Balance Scorecard* dari awalnya sebagai alat pengukuran kinerja ke arah yang lebih holistik sebagai panduan strategis. Dimensi-dimensi utama *Balance Scorecard*, yaitu

finansial, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan, dianalisis secara terperinci untuk menggambarkan cara masing-masing dimensi berkontribusi terhadap pencapaian keseimbangan dalam sebuah organisasi (Sahrir & Sunusi, 2023)

Artikel ini menganalisis implementasi *Balance Scorecard* dan tantangan yang mungkin dihadapi oleh organisasi selama proses tersebut. Dengan mempertimbangkan berbagai studi kasus dan penelitian empiris, penulis melakukan analisis komparatif untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan penerapan *Balance Scorecard* di organisasi. Penelitian ini juga menyajikan pandangan kritis terhadap keberhasilan organisasi dalam mengadopsi *Balance Scorecard* sebagai alat untuk mencapai keseimbangan dan keberhasilan jangka panjang. Dengan mengintegrasikan temuan dari literatur dan studi kasus, artikel ini berusaha memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana organisasi dapat mengoptimalkan penerapan *Balance Scorecard* sesuai dengan konteks mereka sendiri. Metode dan analisis dalam artikel ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang peran *Balance Scorecard* dalam membantu organisasi menemukan keseimbangan yang tepat untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

## Hasil dan Pembahasan

### Konsep *Balance Scorecard*

Konsep *Balance Scorecard* (BSC) merupakan suatu pendekatan manajemen strategis yang dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton sebagai respons terhadap keterbatasan pengukuran kinerja yang hanya terfokus pada aspek finansial (Husni, A dan Randi, 2024). BSC didesain untuk memberikan pandangan yang lebih holistik terhadap kinerja suatu organisasi dengan menyertakan dimensi-dimensi kritis selain keuangan. Empat dimensi utama BSC melibatkan perspektif finansial, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan (Suhaya, 2019) *Balance Scorecard* (BSC) juga berperan sebagai alat yang mampu menerjemahkan visi dan strategi organisasi ke dalam tindakan nyata di lapangan. Dengan menyatukan empat perspektif kunci, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, BSC memberikan pandangan yang komprehensif tentang aspek-aspek kinerja yang esensial. Melalui pengukuran dan penilaian yang terstruktur, BSC memungkinkan organisasi untuk mengaitkan setiap langkah operasional dengan tujuan strategis, menciptakan jembatan yang kokoh antara konsep abstrak dan implementasi praktis. BSC bukan hanya menjadi alat evaluasi, melainkan menjadi panduan yang memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil di lapangan sejalan dengan arah dan visi keseluruhan organisasi (Erna Soeseny et al., 2021).

Dalam dimensi finansial, fokus tetap pada ukuran keuangan tradisional seperti laba bersih dan arus kas, sementara dimensi pelanggan menekankan pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memastikan kepuasan mereka. Dimensi proses internal dalam *Balance Scorecard* melibatkan penilaian mendalam terhadap efisiensi dan efektivitas operasional suatu organisasi (Azizah dan rekan, 2023). Melalui aspek ini, organisasi dapat mengevaluasi sejauh mana proses bisnis internal mendukung pencapaian tujuan strategis dan bagaimana upaya perbaikan dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja operasional. Di sisi lain, dimensi pembelajaran serta pertumbuhan memberikan fokus pada inisiatif-inisiatif pengembangan karyawan dan inovasi organisasi. Dengan memprioritaskan aspek

ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan personal dan profesional karyawan, sekaligus merangsang inovasi yang menjadi kunci keberlanjutan dan keberhasilan jangka panjang (Sari et al., 2024).

Dengan mengintegrasikan kedua dimensi ini, *Balance Scorecard* memberikan pandangan yang holistik terhadap kinerja organisasi, memastikan bahwa evaluasi tidak hanya terpaku pada hasil finansial, melainkan juga mencakup aspek-aspek penting lainnya yang mendorong kemajuan dan keberlanjutan. *Balanced Scorecard* (BSC) memberikan pandangan yang holistik terhadap kinerja organisasi, menjamin bahwa evaluasi tidak terbatas pada hasil finansial semata, tetapi juga mencakup aspek-aspek penting lainnya yang menjadi pendorong kemajuan dan keberlanjutan (Nugroho, 2020). Dengan pendekatan ini, BSC tidak hanya memperhitungkan pencapaian keuangan, tetapi juga mengukur dampak strategis dalam hal kepuasan pelanggan, efisiensi proses internal, dan upaya pembelajaran serta pertumbuhan. Dengan demikian, organisasi dapat merinci pencapaian mereka secara lebih komprehensif, memberikan landasan yang kuat untuk pengambilan keputusan yang terinformasi dan berkelanjutan. Dengan menggunakan *Balance Scorecard* (BSC), perusahaan memperoleh kemampuan untuk mengukur dan memantau perkembangan strategi yang telah diimplementasikan. BSC tidak hanya sekadar alat pengukuran kinerja konvensional, melainkan menjadi suatu sistem yang memungkinkan analisis mendalam terhadap hasil akhir dari strategi yang diterapkan. Melalui penilaian empat perspektif utama-keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan-BSC memungkinkan perusahaan untuk merinci dampak strategi pada setiap aspek organisasi. Dengan demikian, perusahaan dapat tidak hanya memahami pencapaian akhir, tetapi juga menganalisis kinerja berdasarkan indikator-indikator kunci yang diukur dari berbagai sudut pandang. BSC bukan hanya alat pengukuran, melainkan suatu sistem analitik yang memberikan wawasan mendalam untuk mendukung pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan.

### Implementasi *Balance Scorecard*

Implementasi *Balance Scorecard* (BSC) dalam sebuah organisasi melibatkan serangkaian tahapan yang sistematis untuk memastikan keberhasilan dan efektivitasnya. Untuk memastikan keberhasilan implementasi *Balance Scorecard* (BSC), diperlukan langkah-langkah yang sistematis (Paramarta et al., 2023). Langkah pertama melibatkan penyusunan strategi organisasi yang jelas, dengan merinci visi, misi, dan tujuan yang spesifik. Visi memberikan gambaran jangka panjang yang menginspirasi, misi menetapkan arah umum organisasi, dan tujuan memberikan fokus kinerja yang terukur. Selanjutnya, tahap kritis adalah identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja kunci (*Key Performance Indicators/KPIs*) yang sesuai dengan empat perspektif *Balance Scorecard* (BSC), yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan. Dalam dimensi keuangan, KPIs dapat mencakup laba bersih, arus kas, dan *return on investment*. Sementara itu, dalam dimensi pelanggan, KPIs dapat berfokus pada tingkat kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, atau pangsa pasar. Di sisi proses bisnis internal, KPIs mungkin mencakup efisiensi operasional, kualitas produk atau layanan, dan produktivitas. Sedangkan, dalam dimensi pembelajaran serta pertumbuhan, KPIs dapat mencakup tingkat partisipasi pelatihan karyawan, inovasi produk, dan efektivitas strategi pembelajaran organisasi (Pradipto, 2020). Penentuan KPIs yang tepat dan relevan dengan setiap

perspektif BSC adalah kunci untuk memberikan landasan pengukuran yang komprehensif terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi. Penyusunan strategi dan identifikasi KPIs yang terpadu akan membantu organisasi dalam mengarahkan upaya mereka secara konsisten menuju pencapaian visi dan misi, serta memastikan fokus pada aspek-aspek kinerja yang kritis untuk kesuksesan jangka panjang.

Setelah penyusunan strategi dan identifikasi KPIs, langkah selanjutnya dalam implementasi *Balance Scorecard* (BSC) adalah tahap pengukuran dan pengumpulan data KPIs yang perlu diinisiasi. Pada tahap ini, penggunaan teknologi informasi dan sistem pelaporan yang terintegrasi menjadi krusial untuk mempermudah proses tersebut. Sistem ini memungkinkan organisasi untuk secara efisien mengumpulkan, menganalisis, dan mempresentasikan data kinerja dari berbagai dimensi BSC (Hadiansah et al., 2021). Teknologi informasi dapat memberikan dukungan dalam *real-time*, memungkinkan organisasi untuk mendapatkan akses instan terhadap data kinerja yang aktual. Dengan integrasi data dari berbagai sumber, organisasi dapat memiliki visibilitas yang lebih baik terhadap pencapaian KPIs dan dapat mengambil keputusan yang lebih tepat waktu dan berbasis data. Sistem pelaporan terintegrasi juga memfasilitasi komunikasi efektif antara berbagai tingkat manajemen, memungkinkan mereka untuk memiliki pemahaman yang seragam terhadap kinerja organisasi. Implementasi BSC memerlukan pengaturan sistem pelaporan yang berkala. Pelaporan ini membantu organisasi untuk memantau kinerja mereka secara terus-menerus, memungkinkan evaluasi progres terhadap tujuan strategis. Dengan pembaruan yang berkala, manajemen dapat dengan cepat mengidentifikasi tren, mengatasi masalah potensial, dan membuat penyesuaian strategis yang diperlukan. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan sistem pelaporan yang efektif, implementasi BSC menjadi lebih dinamis dan responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Hal ini memungkinkan organisasi untuk tetap terhubung dengan tujuan strategis mereka sambil memastikan penggunaan data yang akurat dan relevan dalam mengukur kinerja secara komprehensif (Hadiansah et al., 2021).

Meskipun implementasi *Balance Scorecard* (BSC) membawa sejumlah manfaat yang signifikan, tantangan-tantangan tertentu mungkin muncul dalam perjalanan penerapannya. Salah satu tantangan utama adalah kesulitan dalam mengukur dimensi-dimensi yang bersifat kualitatif, seperti inovasi atau kepuasan pelanggan (Eka Ardhi Pratama et al., 2022). Aspek-aspek ini sering kali kompleks dan sulit diukur secara langsung dalam angka, memerlukan upaya ekstra untuk mengonversi mereka menjadi indikator kuantitatif yang dapat diukur. Proses ini memerlukan pemikiran kreatif dan penentuan metrik yang dapat memberikan gambaran yang akurat terkait pencapaian tujuan strategis. Menggunakan BSC dapat menghadapi resistensi, terutama dari tingkat manajerial dan operasional. Perubahan pada tingkat organisasi sering kali menimbulkan ketidakpastian dan perasaan tidak nyaman. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dan pelibatan seluruh anggota organisasi menjadi krusial dalam meredam resistensi dan menciptakan pemahaman bersama terkait manfaat dan tujuan implementasi BSC. Proses ini membutuhkan kepemimpinan yang kuat, yang mampu menjelaskan dengan jelas dan meyakinkan seluruh organisasi tentang nilai tambah yang dihasilkan oleh BSC dalam meningkatkan kinerja dan mencapai visi strategis. Dengan pemahaman yang mendalam terhadap tantangan ini, organisasi dapat menghadapinya dengan strategi yang lebih efektif, memastikan kesuksesan penuh dari penerapan *Balance Scorecard*. Berdasarkan fungsi dan kegunaan BSC tersebut maka

dapat hasil analisis dan penerapan BSC dalam organisasi dapat disampaikan sebagai berikut:

- 1) Analisis Kerja *Balance Scorecard* sebagai Alat Ukur dalam Keberhasilan Organisasi  
Salah satu contoh sukses implementasi *Balanced Scorecard* (BSC) terdapat pada PT. Kharisma Hiban Berkah Mulia.(KHBM) dengan berhasil mengadopsi BSC sebagai alat utama untuk mengukur dan mengelola kinerja perusahaannya. Dengan menerapkan empat perspektif utama BSC, yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, KHBM berhasil menciptakan suatu landasan pengukuran kinerja yang komprehensif (Aiyul Ikham & Wahdaniah, 2019). Dalam perspektif finansial, KHBM mampu mengidentifikasi dan memonitor pencapaian tujuan keuangan utama mereka, seperti peningkatan laba bersih, efisiensi pengeluaran, dan optimalisasi alokasi sumber daya keuangan. Sementara itu, dari perspektif pelanggan, KHBM memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, mengukur tingkat kepuasan, dan mengidentifikasi area potensial untuk peningkatan layanan. Dalam dimensi proses bisnis internal, KHBM memfokuskan perhatian pada efisiensi operasional dan kualitas produk atau layanan. Mereka menggunakan BSC untuk mengevaluasi dan meningkatkan proses bisnis kunci yang mempengaruhi keseluruhan kinerja perusahaan. Terakhir, dalam perspektif pembelajaran serta pertumbuhan, KHBM mengukur inisiatif-inisiatif pengembangan karyawan, inovasi, dan kapabilitas organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan.
- 2) *Balance Scorecard* sebagai Alat Arah Stratejik Pencapaian Visi dan Misi Bisnis  
Hasil Penerapan *Balance Score Card* pada PT. Kharisma Hiban Berkah Mulia (KHBM) memberikan gambaran konkret tentang bagaimana BSC dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan secara holistik. Kesuksesan KHBM dalam mengintegrasikan BSC tidak hanya menciptakan pemahaman yang mendalam terhadap berbagai aspek kinerja, tetapi juga memungkinkan mereka untuk merespons secara proaktif terhadap dinamika pasar dan persaingan industri. Studi kasus ini menegaskan bahwa BSC, ketika diterapkan dengan baik, dapat menjadi pendorong utama dalam mencapai keberhasilan dan keberlanjutan dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat. Hasil analisis menyatakan bahwa keempat perspektif yang diadopsi oleh PT. Kharisma Hiban Berkah Mulia (KHBM) dalam *Balanced Scorecard* (BSC) saling terkait dan memberikan kontribusi yang sinergis terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan. Meskipun demikian, implementasi BSC tidak berlangsung tanpa tantangan bagi KHBM. Terutama, mereka menghadapi kesulitan dalam mengukur kinerja dari perspektif pelanggan dan pembelajaran serta pertumbuhan. Meskipun tantangan tersebut hadir, KHBM mampu meraih sejumlah manfaat positif dari penerapan BSC. BSC membantu KHBM untuk mengukur dan memantau perkembangan strategi yang telah dilaksanakan secara lebih terperinci (Aiyul Ikham & Wahdaniah, 2019) .

Dengan mengevaluasi pencapaian KPIs dari masing-masing perspektif, KHBM dapat mendapatkan wawasan mendalam tentang efektivitas langkah-langkah strategis yang telah diambil. Pentingnya perspektif pembelajaran serta pertumbuhan juga terbukti, di mana KHBM mampu meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan. Melalui inisiatif-inisiatif pembelajaran yang diukur melalui BSC, KHBM berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan karyawan, mendorong inovasi, dan meningkatkan

kapasitas organisasi dalam menghadapi tantangan yang kompleks. Dengan melibatkan berbagai inisiatif pembelajaran yang diukur melalui *Balanced Scorecard* (BSC), Manajemen Kinerja Perusahaan (KHBM) berhasil menciptakan suatu lingkungan yang tidak hanya mendukung pertumbuhan karyawan, tetapi juga mendorong terciptanya inovasi dan peningkatan kapasitas organisasi. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan individu, tetapi juga merangsang kolaborasi yang efektif di antara anggota tim (Aiyul Ikhrum & Wahdaniah, 2019). Sebagai hasilnya, KHBM mampu mempersiapkan karyawan untuk menghadapi tantangan yang kompleks dengan lebih baik, menciptakan suatu budaya organisasi yang dinamis dan adaptif. Dengan demikian, meskipun menghadapi beberapa kesulitan, KHBM membuktikan bahwa implementasi BSC dapat memberikan dampak positif yang signifikan pada pemantauan dan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Tantangan yang dihadapi menjadi pendorong untuk terus mengoptimalkan sistem BSC, sementara manfaat yang diperoleh memberikan fondasi yang kuat untuk pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang.

## Kesimpulan

Dengan membahas peran penting yang dilakukan oleh *Balance Scorecard* (BSC) dalam membimbing dan memperkuat keberhasilan organisasi. Dengan meneposong keempat perspektif utama BSC, yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, artikel ini menggali secara mendalam bagaimana konsep ini mampu memberikan pandangan holistik terhadap kinerja organisasi. Meskipun dihadapkan pada tantangan seperti kesulitan mengukur aspek-aspek kualitatif dan resistensi organisasi terhadap perubahan, BSC membuktikan diri sebagai alat yang efektif untuk mengarahkan strategi, memonitor pencapaian tujuan, dan menciptakan keseimbangan yang diperlukan untuk pertumbuhan jangka panjang. Dengan mengintegrasikan studi kasus seperti PT. Kharisma Hiban Berkah Mulia (KHBM), artikel ini memperkuat argumen bahwa implementasi BSC bukan hanya sekadar penilaian kinerja, melainkan juga transformasi budaya dan strategisasi yang dapat membantu organisasi menavigasi dengan sukses dalam dinamika bisnis yang kompleks. Kesimpulan ini menekankan bahwa, dengan memahami dan mengoptimalkan kekuatan BSC, organisasi dapat menemukan keseimbangan yang tepat, membuka pintu untuk inovasi, pertumbuhan, dan keberhasilan berkelanjutan.

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih atas kesediaan pembaca yang telah membaca artikel "Menemukan Keseimbangan Tepat: Mengungkap Kekuatan *Balance Scorecard* dalam Keberhasilan Organisasi". Harapan kami, artikel ini mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep *Balanced Scorecard* (BSC) dan signifikansi penerapannya dalam meningkatkan kinerja organisasi. Semoga, paparan yang disajikan dapat menjadi landasan yang berguna bagi pembaca dalam merancang strategi bisnis yang berdaya saing dan efektif. Kami sungguh berharap artikel ini dapat memberikan manfaat yang konkret dan mendukung perjalanan pengembangan serta peningkatan kinerja organisasi.

## Referensi

- Aiyul Ikham, A., & Wahdaniah. (2019). Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Konstruksi). *Management Development and Applied Research Journal*, 2(1), 1–7.
- Azizah dan rekan. (2023). Pengukuran Kinerja Usaha PT Jasa Marga TBK Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akutansi*, 2(4), 291–307. <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/862>
- Dewi, K., & Surya, A. K. (2015). Penerapan Balanced Scorecard untuk Menilai Kinerja PT XL Axiata Tbk dalam Mencapai Strateginya. *Binus Business Review*, 6(2), 268. <https://doi.org/10.21512/bbr.v6i2.976>
- Eka Ardhi Pratama, F., Dewi Kurnawati, & Wenny Dhamayanthi. (2022). Implementasi Balance Scorecard Sebagai Pengukuran Hasil Kinerja Koperasi Karyawan. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 156–163. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i2.530>
- Erna Soeseny, R., Rizal Yahya, M., Haridhi, M., Studi Akuntansi, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2021). Pengaruh Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pt Permata Hijau Palm Oleo Kim Ii). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 6(2), 1.
- Faishol, A. (2016). Analisis Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Lamongan). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.30736/jpensi.v1i1.14>
- Hadiansah, D., Ahmadi, E., Rahayu, Y. N., Tanjung, R., Dasmana. Ade, Kurniasih, N., Maulana, A., Rosmayati, S., Nasser, A. A., Firmansyah, E., Firdaus, E., Mawati, A. T., Mulyadi, D., Deswita, Aisyah, D. S., Hamrin, Marsanto, Ulfah, Sofyan, Y., ... Rachman, B. A. (2021). Membaca Perspektif Balanced Scorecard (BSC). In *Yayasan Azka Hafidz Maulana*. <http://ojs-steialamar.org/index.php/JAA/article/view/88>
- Husni, A dan Randi, M. (2024). Jurnal Inovasi Global. *Jurnal Inovasi Global*, 2(3), 543–551.
- Nugroho, M. B. (2020). Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Paramarta, V., Wicaksono, S. T., Risnawaty, N., Triana, I. A., Halawa, A. N., & Permatasari, I. (2023). Implementasi Balance Scorecard Dalam Analisis Kinerja Rumah Sakit Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(3), 88–100. <https://doi.org/10.59024/jumek.v1i3.117>
- Pradipto, M. (2020). Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Perusahaan Ekspedisi PT. CY. *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30998/joti.v2i1.3758>
- Rosidin, A. (2017). Pemetaan Dan Perencanaan Peningkatan Mutu Berbasis Swot-Balanced Scorecard Di Perguruan Darul Hikam Bandung. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 14(2), 1–13. <https://doi.org/10.17509/jap.v24i2.7785>
- Sahrir, S. S., & Sunusi, A. (2023). Use of Balanced Scorecard Analysis for Performance Measurement PT. Kalbe Farma Tbk Period 2020 – 2022. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(2), 84–93. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i2.129>
- Sari, R. Y., Qadri, H. Al, & Nellitawati, N. (2024). Peran sumber daya manusia dalam mendorong inovasi organisasi. *Academy of Social Science and Global Citizenship Journal*, 3(2), 59–67. <https://doi.org/10.47200/aossagcj.v3i2.2338>
- Suhaya. (2019). Penerapan Balanced Scorecard Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 2(4), 461–470. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3472262>
- Sukmanawan, D. (2019). Balanced Scorecard Untuk Menilai Kinerja Perusahaan (Baraya Travel Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 12(2), 89–99. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v12i2.2396>
- Winarsih, W. (2016). Implementasi Balance Scorecard Pada Perusahaan Jasa Perhotelan : Studi Kasus Pada Pt. Hotel X Di Semarang. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 3(2), 161. <https://doi.org/10.30659/jai.3.2.161-167>