

**DARWANA 2018.** *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard pada PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare.* Dibimbing oleh Aswar Anwar, SE.,M.Si.,Ak.,CA. dan Sahade, S.Pd.,M.Pd. Program Studi Akuntansi SI Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* pada PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare, yang menjadikan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebagai tolak ukur pengukuran kinerja. Lokasi penelitian dilakukan di Parepare. Pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner & dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengolahan sebelas indikator dari empat perspektif dalam *balanced scorecard* yang digunakan peneliti pada PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare, Kinerja PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare dalam periode 2015-2017 secara keseluruhan berada pada tingkat persentase 80%. Hasil persentase yang didapatkan berada pada *range* baik pada skala likert. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dikategorikan baik.

**Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard***

## **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari 70% wilayah laut. Dimana hampir separuh kegiatan alur perdagangan laut internasional melintasi perairan Indonesia. Hal tersebut memungkinkan Indonesia menjadi poros maritim dunia. Sekitar 90% perdagangan luar negeri Indonesia diangkut melalui laut. Dalam perdagangan laut terdapat peran penting perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa pelabuhan.

Indonesia sebagai negara kepulauan sangat membutuhkan sektor pelabuhan yang baik. Pelabuhan yang baik akan meningkatkan persaingan, baik itu dipasar nasional maupun pasar

internasional. Pelabuhan sangat berperan penting dalam dunia transportasi laut. Pelabuhan menjadi sarana penting antar pulau dan antar negara. Pelabuhan memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut.

PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare merupakan salah satu perusahaan milik negara (BUMN), yang beroperasi di wilayah kota Parepare Sulawesi Selatan. PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare bergerak dibidang jasa pelabuhan. Sebagai salah satu perusahaan milik negara, PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare merupakan salah satu pilar ekonomi Indonesia yang menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, khususnya dibidang perekonomian.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelabuhan, tentunya ada banyak jasa kepelabuhanan yang disediakan oleh PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare yaitu:

1. Pelayanan jasa kapal
2. Pelayanan jasa barang
3. Pelayanan alat-alat
4. Pelayanan terminal
5. Pelabuhan terminal petikemas

Berikut merupakan cabang-cabang pelabuhan Indonesia IV (Persero):

Tabel 1. Cabang-Cabang Pelabuhan Indonesia IV

PERUM PELABUHAN	WILAYAH	PELABUHAN-PELABUHAN YANG DIATUR
	<b>PAPUA</b>	Sorong, Jayapura, Biak, Marauke, Monokwori, dan Fak- fak.
<b>PELINDO IV</b>	<b>MALUKU</b>	Ambon, Ternate.

**KALIMANTAN** Balikpapan, Samarinda, Tarakan, Nunukan, UPK Tanjung Redep, UPK Bontang dan Lhoktuan, UPK Sengata.

**SULAWESI** Makassar, Pare-pare, Kendari, Pantoloan, Toli-toli, Manado, Terminal Peti Kemas Bitung.

Sumber : website Pelindo 4 (<http://inaport4.co.id>, data diolah tahun 2018)

---

Dalam melaksanakan aktivitas operasinya perusahaan yang memberikan jasa pelabuhan, jika diukur dengan menggunakan perspektif keuangan, maka kinerja PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare dari tahun mengalami peningkatan kinerja perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah nilai pendapatan usaha, biaya operasi, serta laba/rugi pada PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare, seperti yang digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Pendapatan Usaha, Biaya Operasional, serta Laba/Rugi pada PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare

TahunAnggaran	Pendapatan Usaha		BiayaOperasional		Laba/Rugi	
	(Rp)	%	(Rp)	%	(Rp)	%
2015	9.213.757.912	-	5.560.860.084	-	3.594.455.485	-
2016	11.448.131.265	24,2	7.565.028.288	36	3.811.514.235	6,03
2017	13.282.157.231	16	8.801.113.312	16,3	4.508.029.428	18,3

Sumber: Laporan Keuangan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare data diolah tahun 2018

Jika dilihat dari nilai pendapatan usaha pada tahun 2015 ketahun 2016 menunjukkan peningkatan sebesar 24,2% atau senilai dengan Rp. 2.234.373.353. Begitu pun nilai pendapatan usaha pada tahun 2017, juga mengalami peningkatan, yaitu sebesar 16% atau senilai dengan Rp 1.834.025.966. jika masing-masing nilai pendapatan usaha dikurangkan dengan biaya

operasional, maka perusahaan mengalami untung yang tiap tahunnya juga mengalami peningkatan. Keuntungan yang diperoleh dari tahun 2015 ketahun 2016 adalah naik sebesar 6,03% atau senilai dengan Rp 217.058.750. keuntungan juga meningkat pada tahun selanjutnya. Pada tahun 2017, keuntungan yang diperoleh perusahaan naik sebesar 18,3% atau senilai Rp 696.515.193.

Kinerja perusahaan jika diukur dengan perspektif keuangan saja, menunjukkan bahwa PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare memiliki kinerja perusahaan yang baik. Hal tersebut dikarenakan pendapatan dan keuntungan perusahaan yang meningkat tiap tahunnya. Namun, pengukuran kinerja perusahaan tidak optimal jika hanya diukur dari perspektif keuangan saja. Dengan alasan tersebut, maka penelitian ini akan dilaksanakan. Dimana pengukuran kinerja pada PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare, tidak hanya diukur dengan menggunakan perspektif keuangan saja. Namun juga akan diukur dengan menggunakan perspektif non keuangan.

Selama ini dalam pengukuran kinerja suatu perusahaan, hanya dilihat dari perspektif keuangan saja, tanpa memperhatikan non perspektif keuangan yang juga sangat berpengaruh dalam pengukuran kinerja suatu perusahaan. memang benar bahwa, persektif keuangan adalah sumber segala keputusan dan aktifitas perusahaan dimasa lalu. Namun, kita tidak dapat mengabaikan unsur-unsur lain yang bersifat non keuangan yang juga ikut serta berpengaruh dalam pengukuran kinerja suatu perusahaan.

Kinerja perusahaan yang hanya diukur perspektif keuangan, dapat membuat kita keliru, karena kinerja keuangan yang baik saat ini tercapai akibat mengabaikan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. dan sebaliknya, kinerja keuangan yang kurang baik

dalam jangka pendek disebabkan karena perusahaan melakukan investasi-investasi demi kepentingan jangka panjang.

Suatu perusahaan tidak mampu mengetahui atau mengukur kinerja perusahaannya sendiri, maka akan sulit bagi perusahaan itu untuk mengatur sumber-sumber daya yang ada yang berdampak tidak tercapainya tujuan-tujuan perusahaan yang telah ditentukan.

Salah satu pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaannya adalah dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* pertama kali diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton sekitar tahun 1990. Dimana pada *Balanced Scorecard* ini menggunakan perspektif keuangan tanpa mengabaikan non keuangan. Dalam *Balanced Scorecard*, ada empat perspektif yang digunakan untuk mengetahui kinerja perusahaan keempat perspektif tersebut adalah (1) perspektif keuangan, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses bisnis internal (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced Scorecard* merupakan suatu sistem manajemen, tepat dan komprehensif yang dapat memberikan pemahaman kepada manajer tentang kinerja bisnis. Konsep *Balanced Scorecard* ini pada dasarnya merupakan penerjemahan strategi dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam jangka panjang, yang kemudian diukur dan diawasi secara berkelanjutan.

## **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari pengolahan data terhadap kinerja PT Pelindo IV (persero) Cabang Parepare dengan menggunakan empat perspektif pada metode *Balanced Scorecard* adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan, yang menjadi tolak ukur dalam perspektif ini adalah ROA, *current ratio*, *debt ratio*. Nilai ROA pada pengukuran ini mengalami penurunan tiap tahunnya. Pada tahun 2017, nilai Roa berada dibawah tahun standar 2015, ini menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu meningkatkan pengembalian atas aktiva yang dimiliki perusahaan. Sehingga pada pengukuran ini, ROA berada dalam kategori buruk. Selanjutnya pengukuran *current ratio*, *current ration* pada tahun 2016 meningkat drastis yang disebabkan oleh adanya biaya yang diterima dimuka oleh perusahaan dalam jumlah yang cukup besar, sehingga meningkatkan total aktiva lancar. Dimana utang lancar hanya mengalami peningkatan dalam jumlah sedikit. Namun pada tahun 2017, *currrent ratio* bersifat fluktuatif, *current ratio* pada tahun 2017 berada diatas standar tahun 2015. Sehingga pada pengukuran ini, *current ratio* berada kategori cukup. Selanjutnya tolak ukur dengan menggunakan *debt ratio*. Penurunan nilai *debt ratio* pada tahun 2016 disebabkan karena menurunnya total utang perusahaan serta naiknya total aktiva perusahaan. Namun pada tahun 2017, *debt ratio* mengalami kenaikan yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah utang dalam pengolahan aktiva perusahaan, yakni mencapai tiga kali lipat dari tahun standar 2015. Sehingga dalam pengukuran ini, *debt ratio* berada dalam kategori buruk.
2. Perspektif pelanggan, yang menjadi tolak ukur adalah tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai yaitu 460 dan berada pada kategori cukup puas. Namun hal tersebut tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Standar yang diharapkan,

*customer satisfaction index* mencapai tingkat 510-630 pada kategori puas. Berdasarkan hal itu, maka pengkategorian kinerja perusahaan pada tingkat kepuasan pelanggan dikategorikan cukup.

3. Perspektif proses bisnis internal, yang menjadi indikator pengukuran adalah banyaknya jumlah layanan yang dikembangkan tiap tahunnya serta *response time to customer request*. Untuk indikator banyaknya jumlah layanan yang dikembangkan, itu tidak mengalami perubahan tiap tahunnya, tidak mengalami pengurangan ataupun penambahan jumlah layanan yang dikembangkan. Sehingga kinerja perusahaan pada pengukuran ini dikategorikan cukup. Sedangkan untuk *response time to customer request*, dikategorikan cukup karena secepat setelah pelanggan melakukan permintaan layanan, PT Pelindo IV (persero) Cabang Parepare memberikan response sesegera mungkin. Dimulai dari pelanggan melakukan pengajuan, pemasukan data, pembayaran, verifikasi, cetak nota sampai pada realisasi jasa layanan yang diajukan.
4. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, tolak ukur yang digunakan adalah *employee satisfaction*, *employee learning index*, *employee training* dan produktivitas karyawan. Untuk indikator *employee satisfaction*, tingkat kepuasan karyawan yang dicapai yaitu 994 dan berada pada skala puas. Sehingga kinerja perusahaan dikategorikan baik. Sama halnya dengan *employee learning index* juga mencapai skala kategori puas sesuai dengan penggunaan skala *likert*, yaitu 1.019. sehingga kinerja perusahaan dikategorikan baik. Untuk kategori *employee training*, partisipasi karyawan tiap tahunnya mengalami peningkatan, sehingga kinerja perusahaan dikategorikan baik. Selanjutnya indikator produktivitas karyawan, sama halnya dengan *employee training*, tiap tahunnya mengalami peningkatan, sehingga kinerja perusahaan dikategorikan baik.

5. Dari pengolahan sebelas indikator yang digunakan peneliti pada PT Pelindo IV (persero) Cabang Parepare, kinerja PT Pelindo IV (persero) Cabang Parepare secara keseluruhan ditinjau dari empat perspektif pendekatan *balanced scorecard* berada pada tingkat persentase 80%. Hasil persentase yang didapatkan berada pada *range* baik pada skala *likert*. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran kinerja PT Pelindo IV (persero) Cabang Parepare dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* berada pada kategori baik.