



## **Penerapan *Balanced Scorecard* (BSC) Untuk Pengukuran Kinerja Pada PT Timtim Natural**

**Nathania Kristanto**

Program Studi D-IV Akuntansi Manajemen, Politeknik Negeri Malang

\*Korespondensi e-mail: nathaniakristanto14@gmail.com

Received: 2025-08-13,  
Revised: 2025-12-14,  
Accepted: 2025-12-17

Page : 10-14

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan merancang dan mengevaluasi kinerja PT Timtim Natural menggunakan pendekatan balanced scorecard dengan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara dan studi dokumentasi. Perancangan dilakukan dengan menyesuaikan visi dan misi perusahaan terhadap empat perspektif BSC. Hasilnya, perusahaan menunjukkan kinerja keuangan yang sangat baik, namun akuisisi pelanggan masih rendah meski retensinya tinggi. Perspektif proses bisnis internal dinilai baik berkat evaluasi rutin, sementara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan cukup baik meskipun terkendala pembaruan infrastruktur dan adaptasi SDM yang sebagian besar berusia lanjut.

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

*Abstract: This study aims to design and evaluate the performance of PT Timtim Natural using the balanced scorecard approach with a qualitative descriptive method through interviews and documentation studies. The design was carried out by aligning the company's vision and mission with the four perspectives of the BSC. The results show that the company has excellent financial performance, but customer acquisition remains low despite high retention rates. The internal business process perspective is rated as good thanks to regular evaluations, while the learning and growth perspective is rated as fairly good despite challenges related to infrastructure updates and human resource adaptation, most of whom are older in age.*

**Keyword:** Performance, Performance Measurement, *Balanced Scorecard*, Company



**Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi (JEKMA)** This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

### **PENDAHULUAN**

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memiliki sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dan adaptif. Pendekatan tradisional yang hanya berfokus pada aspek keuangan dinilai kurang memadai dalam menggambarkan keseluruhan kondisi perusahaan. Balanced Scorecard (BSC) hadir sebagai solusi strategis dengan menggabungkan empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta



pembelajaran dan pertumbuhan. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat menilai kinerja tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari faktor-faktor penentu keberhasilan jangka panjang. Dengan demikian, BSC membantu organisasi untuk lebih responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis.

PT Timtim Natural adalah perusahaan yang bergerak dalam produksi makanan dan minuman herbal berbasis rempah-rempah. Sejak berdiri pada tahun 2018, perusahaan ini mengalami perkembangan pesat dalam hal kapasitas produksi dan jangkauan pasar. Namun, pengukuran kinerjanya selama ini masih didominasi oleh laporan keuangan sederhana tanpa mempertimbangkan indikator strategis lainnya. Hal ini mendorong perlunya penerapan Balanced Scorecard sebagai alat bantu untuk mengevaluasi sekaligus merancang strategi kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran kinerja berbasis BSC yang sesuai dengan kondisi dan tujuan strategis PT Timtim Natural. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan manajemen kinerja di sektor usaha kecil menengah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus yang dilakukan di PT Timtim Natural. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai konteks dan dinamika internal perusahaan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dengan manajemen, observasi kegiatan operasional, serta dokumentasi laporan keuangan dan data pelanggan dari tahun 2022 hingga 2024. Analisis data dilakukan dengan menyusun strategy map dan indikator kinerja berdasarkan empat perspektif dalam Balanced Scorecard. Setiap indikator dipilih berdasarkan relevansi terhadap tujuan strategis dan data yang tersedia di perusahaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perspektif keuangan menunjukkan bahwa PT Timtim Natural berhasil meningkatkan efisiensi operasional dalam tiga tahun terakhir. Profit margin meningkat dari 7% pada tahun 2022 menjadi 14% pada tahun 2024, sedangkan ROA meningkat dari 17% menjadi 49%. Kinerja ini mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam mengelola biaya dan memaksimalkan pemanfaatan aset. Peningkatan tersebut tidak terlepas dari strategi efisiensi produksi dan pengendalian biaya bahan baku. Dengan hasil ini, perusahaan berada dalam kondisi yang sehat secara finansial dan siap untuk ekspansi lebih lanjut.

Dalam perspektif pelanggan, ditemukan bahwa perusahaan memiliki tingkat retensi pelanggan yang tinggi. Namun, akuisisi pelanggan baru masih tergolong rendah dengan rata-rata hanya 3–4 pelanggan baru per tahun. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran eksternal belum optimal meskipun kepuasan pelanggan tetap tinggi. Perusahaan perlu memperluas jangkauan pasarnya melalui promosi digital dan kerja sama distribusi. Selain itu, perluasan jaringan pemasaran di luar wilayah Jawa Timur dapat menjadi peluang strategis yang harus dimanfaatkan. Peningkatan pada aspek ini akan berdampak positif terhadap pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

Dalam perspektif proses bisnis internal, PT Timtim Natural telah menerapkan sistem evaluasi internal yang cukup baik. Audit internal dilakukan secara rutin untuk memastikan efisiensi proses produksi dan distribusi. Selain itu, perusahaan juga aktif melakukan benchmarking dengan pabrik mitra dan pelanggan besar sebagai bentuk inovasi proses. Upaya ini terbukti mampu meningkatkan kualitas produk dan mempercepat waktu siklus produksi. Namun, dokumentasi formal terhadap hasil evaluasi masih belum optimal sehingga pengambilan keputusan strategis belum sepenuhnya berbasis data.

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perusahaan telah menyelenggarakan pelatihan rutin bekerja sama dengan instansi pemerintah dan lembaga pelatihan. Meskipun demikian, mayoritas karyawan berusia lanjut yang cenderung lambat dalam mengadopsi teknologi baru. Hal ini menjadi tantangan dalam proses transformasi digital yang sedang diupayakan perusahaan. Investasi dalam teknologi informasi dan rekrutmen tenaga kerja muda perlu dilakukan untuk mendukung keberlanjutan bisnis. Perbaikan dalam perspektif ini sangat penting karena menjadi fondasi bagi kinerja jangka panjang perusahaan.

## **Tabel**



**Tabel 1**  
**Kinerja Keuangan PT Timtim Natural Tahun 2022–2024**

Tahun	Profit Margin (%)	Return on Assets (ROA) (%)
2022	7	17
2023	8	45
2024	14	49

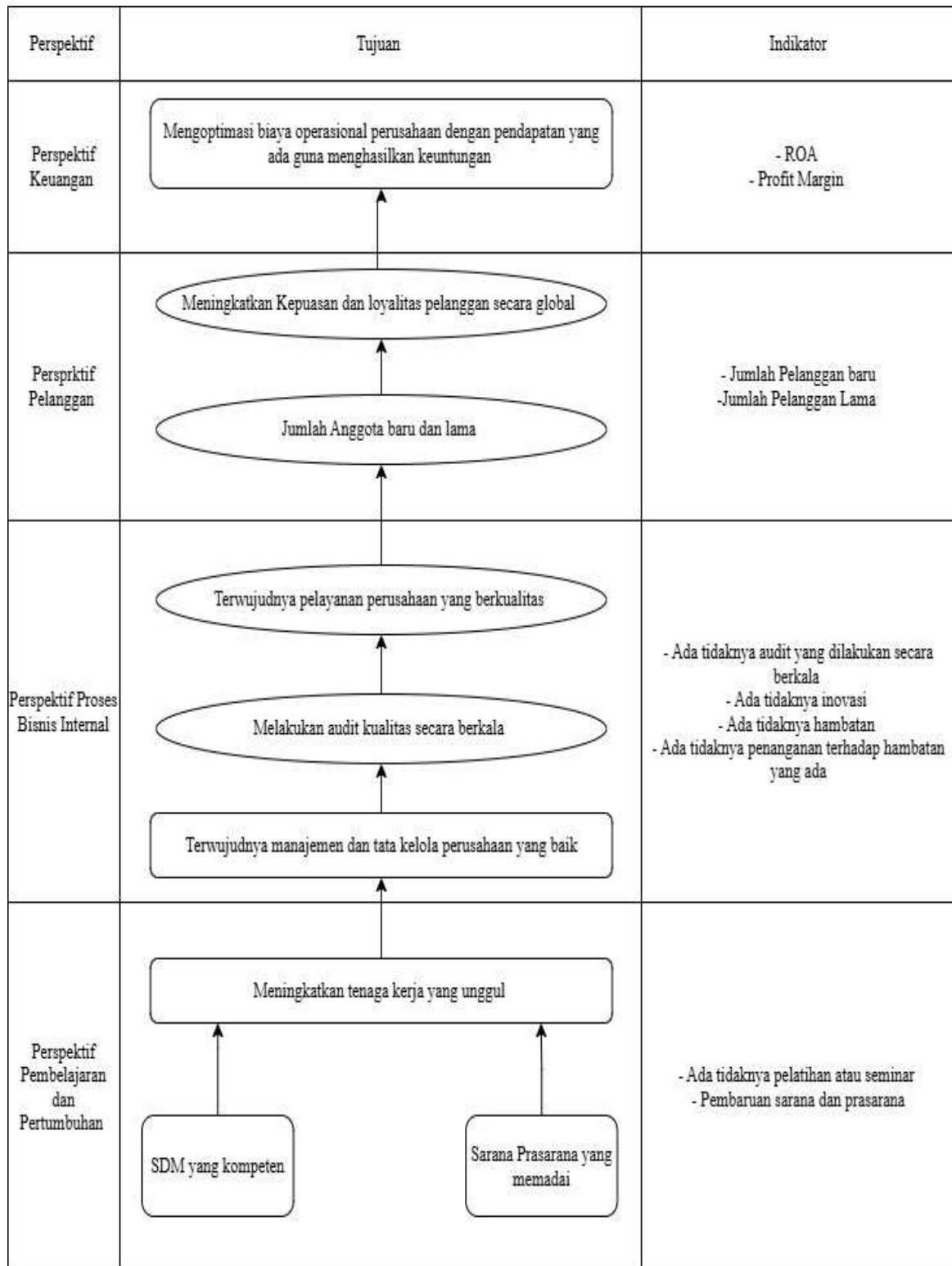
**Tabel 2**  
**Perspektif Pelanggan PT Timtim Natural Tahun 2022–2024**

Tahun	Akuisisi Pelanggan (%)	Retensi Pelanggan (%)
2022	100	0
2023	50	50
2024	43	57

**Tabel 3**  
**Skor Penilaian BSC dari Keempat**

Perspektif	Indikator	Skor Penilaian BSC
Kuangan	ROA	>80%
Pelanggan	Profit Margin	>80%
	Jumlah Pelanggan Baru	50-80%
	Jumlah Pelanggan yang Bertahan	>80%
Proses Bisnis Internal	Ada tidaknya audit yang dilakukan secara berskala	>80%
	Ada tidaknya inovasi	50-80%
	Ada tidaknya hambatan	>80%
	Ada tidaknya penanganan terhadap hambatan yang ada	<50%
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Ada tidaknya pelatihan atau seminar	>80%
	Pembaruan sarana dan prasarana	<50%

**Gambar**



**Gambar 1**  
**Strategi Map dan Indikator yang digunakan**



## SIMPULAN

Penerapan Balanced Scorecard di PT Timtim Natural memberikan pandangan yang lebih komprehensif terhadap kinerja perusahaan. Melalui empat perspektif BSC, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam menjalankan strategi bisnisnya. Perspektif keuangan dan proses bisnis internal menunjukkan hasil yang baik, sedangkan aspek pelanggan dan pembelajaran masih memerlukan perhatian lebih. Dengan hasil ini, perusahaan memiliki dasar yang kuat untuk menyusun strategi pengembangan yang lebih tepat sasaran. Penerapan BSC terbukti memberikan manfaat tidak hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai alat perencanaan strategis.

Ke depan, perusahaan perlu menyesuaikan strategi pemasaran dan memperkuat pengembangan sumber daya manusia. Program pelatihan berkala dan investasi dalam teknologi informasi akan membantu meningkatkan daya saing perusahaan. Selain itu, penguatan jaringan distribusi dan promosi produk secara digital harus menjadi prioritas. Penelitian ini juga membuktikan bahwa BSC dapat diterapkan secara efektif di sektor UKM seperti PT Timtim Natural. Rekomendasi yang diberikan diharapkan menjadi masukan berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Audina, G. O., Triwibisono, C., & Aisha, A. N. (2017). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi Pada Pt XYZ dengan Metode Balanced Scorecard. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 4(2), 93–98.
- [2] Aziza, A. N. U. R. (2018). *Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bulukumba*.
- [3] David, F. R., & David, F. R. (2022). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases, Global Edition*. Pearson Education.
- [4] Fuada, N. (2020). Menilai Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 3(2), 191–199.
- [5] Funam Islamidina, & Epi Fitriah. (2022). Analisis Penerapan Balanced Scorecard dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi*, 25–32.
- [7] Handayani, S. (2017). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Kinerja Perusahaan Pada Pt Pos Indonesia ( Persero ) Lamongan. *Jurnal Akuntansi*, 2(3), 13.
- [8] Kaplan, Robert S dan David Norton. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*.
- [9] Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla. Jakarta: Erlangga.
- [10] Karunia. (2016). Pengukuran Kinerja Menggunakan Empat Perspektif Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Pada PT. Cahaya Sakti Gemilang), 2016.
- [11] Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- [12] Mahmudah dan M. I. Khauldi. (2014). Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Nirlaba Yayasan Darul Aitam Darussalam Banyuwangi.
- [13] Mangkunegara. (2016). *Kinerja*, July, 1–23.
- [14] Moheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [15] Nugrahayu, E. R. (2015). Penerapan Metode Balanced Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 4(10), 1–16.
- [16] Qadri, R. A., & Jauhari, R. (2020). Desain Kerangka Konseptual Balanced Score Card Pada Lembaga Riset Pemerintah. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 1(2), 19–37.
- [17] Susanti, R. M. (2021). Pengukuran Kinerja Organisasi. *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), 313–318.
- [17] Tampubolon, M. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 3(17), 43.