

Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada PT Anugrah Sumber Kehidupan)

Charles Dwi Kristianto
11221562

Program Studi Akuntansi Universitas BPD
E-mail: dan04charles@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PT Anugrah Sumber Kehidupan dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan memanfaatkan data laporan keuangan periode 2023–2025 serta kuesioner yang disebarakan kepada karyawan dan pelanggan. Pengukuran kinerja dilakukan berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perusahaan secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik. Perspektif pelanggan memperoleh nilai tertinggi dan dikategorikan baik, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan yang tinggi. Perspektif proses bisnis internal memperoleh rata-rata skor 2,84, sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh rata-rata skor 2,66, yang keduanya termasuk kategori cukup baik. Meskipun demikian, perusahaan masih perlu meningkatkan inovasi, sistem informasi, dan pengembangan sumber daya manusia. Secara keseluruhan, *Balanced Scorecard* terbukti mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja perusahaan serta mendukung upaya perbaikan berkelanjutan untuk mencapai keberlanjutan usaha jangka panjang.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, kinerja perusahaan, pengukuran kinerja, perspektif kinerja.

Abstract

This study aims to evaluate the performance of PT Anugrah Sumber Kehidupan using the *Balanced Scorecard* approach. A descriptive quantitative method was employed using financial statement data from 2023–2025 and questionnaires distributed to employees and customers. Performance was assessed through four *Balanced Scorecard* perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The findings indicate that the company's overall performance is fairly good. The customer perspective achieved the highest score and was categorized as good, reflecting a high level of customer satisfaction and trust. The internal business process perspective obtained an average score of 2.84, while the learning and growth perspective achieved an average score of 2.66, both of which were categorized as fairly good. However, improvements are still needed in innovation, information systems, and human resource development. Overall, the *Balanced Scorecard* provides a comprehensive framework for evaluating organizational performance and supports continuous improvement efforts to strengthen competitiveness and ensure long-term business sustainability.

Keywords: *Balanced Scorecard*, company performance, performance measurement, performance perspectives.

1. Pendahuluan

Kinerja organisasi merupakan indikator utama yang memperlihatkan seberapa jauh suatu organisasi bisa menuju tujuan yang sudah ditentukan (Fauzi & Nugroho A, 2020). Kinerja yang baik mencerminkan keberhasilan dalam aspek finansial, operasional, pelayanan pelanggan, proses internal, dan pengembangan sumber daya manusia (Hasanudin, 2024). Namun, pengukuran kinerja berbasis laporan keuangan saja dianggap tidak cukup karena tidak mencakup faktor non-keuangan yang mendorong keberhasilan masa depan (Hasanudin, 2024; Wiranto et al., 2023).

Permasalahan tersebut juga ditemukan pada PT Anugrah Sumber Kehidupan (PT ASK) sebagai perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan distribusi bahan pemanis yang belum memiliki sistem pengukuran kinerja yang terstruktur sebagai dasar evaluasi organisasi. Penilaian kinerja masih berfokus pada pencapaian target kerja dan laporan keuangan, sedangkan aspek non-keuangan belum diukur secara sistematis. Selain itu, perusahaan belum memiliki *Key Performance Indicator* (KPI) yang terdokumentasi pada setiap bagian kerja, proses administrasi dan pencatatan persediaan masih dilakukan secara manual, serta evaluasi proses produksi masih dilakukan secara sederhana berdasarkan hasil produksi tanpa menggunakan indikator kinerja yang terukur. Perusahaan juga belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan maupun penilaian kinerja karyawan secara formal. Kondisi tersebut menyebabkan manajemen belum memperoleh informasi yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja perusahaan, sehingga area yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki belum dapat diidentifikasi secara optimal.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa PT Anugrah Sumber Kehidupan memerlukan suatu sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya berorientasi pada aspek keuangan, tetapi juga mampu mengevaluasi aspek non-keuangan secara terintegrasi. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah *Balanced Scorecard* (BSC) yang dipopulerkan oleh (Kaplan & Norton, 1992) guna menilai prestasi dari 4 sudut pandang: pembelajaran dan pengembangan, proses bisnis di dalam perusahaan, pelanggan, serta finansial. Pendekatan ini relevan untuk lingkungan bisnis modern yang menuntut inovasi dan orientasi jangka panjang sehingga mampu memberikan gambaran kinerja perusahaan secara lebih komprehensif dan mendukung penyusunan strategi peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *Balanced Scorecard* mampu mengatasi keterbatasan pengukuran kinerja tradisional yang hanya berfokus pada aspek keuangan. Penelitian oleh (Effendi, 2022) pada PT Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk menunjukkan bahwa *Balanced Scorecard* mampu memberikan penilaian kinerja yang lebih komprehensif melalui perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, serta keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan berada dalam kategori baik, sedangkan perspektif pelanggan memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi. Sementara itu, perspektif proses bisnis internal digambarkan melalui aktivitas inovasi dan operasional perusahaan, sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ditunjukkan melalui tingkat kepuasan karyawan yang baik.

Meskipun demikian, penelitian tersebut masih lebih menitikberatkan pembahasan pada perspektif keuangan dan pelanggan yang diukur secara rinci menggunakan rasio keuangan dan instrumen kepuasan pelanggan. Sebaliknya, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan masih dibahas secara deskriptif dan belum diukur menggunakan indikator yang terstruktur. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan

penelitian (*research gap*) terkait penerapan *Balanced Scorecard* yang mampu mengukur keempat perspektif secara lebih seimbang sehingga dapat memberikan gambaran kinerja organisasi yang lebih menyeluruh.

Berbeda dengan penelitian (Effendi, 2022) yang dilakukan pada perusahaan publik dengan sistem pengelolaan dan pengukuran kinerja yang relatif terstruktur, penelitian ini dilaksanakan pada PT Anugrah Sumber Kehidupan sebagai perusahaan keluarga yang belum memiliki sistem evaluasi kinerja formal sehingga pengambilan keputusan masih cenderung didasarkan pada intuisi pemilik. Penelitian ini berupaya menerapkan *Balanced Scorecard* secara lebih proporsional melalui perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, serta keuangan, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai kondisi kinerja perusahaan.

Atas dasar kesenjangan penelitian tersebut, riset ini dilaksanakan untuk memperoleh gambaran kinerja yang lebih menyeluruh melalui penerapan *Balanced Scorecard* secara seimbang berdasarkan hubungan sebab-akibat antarperspektif, yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebagai faktor pendorong, perspektif proses bisnis internal sebagai proses, perspektif pelanggan sebagai hasil operasional, serta perspektif keuangan sebagai hasil akhir. Dengan demikian, penelitian ini mengajukan pertanyaan mengenai bagaimana kinerja PT Anugrah Sumber Kehidupan (PT ASK) apabila dianalisis menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang mencakup keempat perspektif tersebut.

Riset berikut bermaksud guna mengevaluasi kinerja PT Anugrah Sumber Kehidupan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dengan menganalisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, serta keuangan, sekaligus mengidentifikasi aspek kinerja yang telah optimal dan aspek yang masih memerlukan perbaikan sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kinerja perusahaan secara berkelanjutan.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang komprehensif bagi manajemen ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, serta keuangan, khususnya sebagai dasar dalam penyusunan strategi dan pengambilan keputusan perusahaan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akuntansi manajemen mengenai pengukuran kinerja berbasis *Balanced Scorecard* serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama pada perusahaan keluarga maupun perusahaan dengan karakteristik operasional yang serupa.

2. Kajian Pustaka

2.1 Teori Sistem

Teori Sistem (*General System Theory*) dikemukakan oleh Ludwig von Bertalanffy pada tahun 1968 sebagai suatu pendekatan yang memandang organisasi sebagai sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang saling berhubungan, saling bergantung, dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. (Bertalanffy, 1968) mendefinisikan sistem sebagai “*a complex of interacting elements*” yang berarti bahwa sistem merupakan suatu kesatuan yang tersusun atas elemen-elemen yang saling berinteraksi dan membentuk suatu kesatuan yang utuh.

Menurut (Bertalanffy, 1968), organisasi merupakan sistem terbuka (*open system*) yang senantiasa berinteraksi dengan lingkungan eksternalnya melalui pertukaran informasi, sumber daya, serta berbagai masukan lainnya. Interaksi tersebut menyebabkan perubahan yang terjadi pada satu bagian sistem akan memberikan pengaruh terhadap bagian lainnya. Oleh karena itu, suatu organisasi tidak dapat dipahami hanya melalui pengamatan terhadap masing-masing bagian secara terpisah, melainkan harus dipandang sebagai suatu kesatuan yang terintegrasi. (Bertalanffy, 1968) juga menjelaskan bahwa sistem terbuka memiliki kemampuan untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan guna mempertahankan keberlangsungan operasional dan mencapai tujuan organisasi.

Dalam konteks pengukuran kinerja organisasi, Teori Sistem menjadi landasan yang relevan karena menekankan pentingnya evaluasi secara menyeluruh terhadap seluruh komponen organisasi. Pendekatan sistem dapat dipahami melalui hubungan antara *input*, *process*, *output*, dan *feedback* yang saling berkaitan dalam mencapai tujuan organisasi. Konsep tersebut sejalan dengan *Balanced Scorecard* yang mengukur kinerja perusahaan melalui empat perspektif yang saling memengaruhi satu sama lain.

Pada penelitian ini, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*) dipandang sebagai *input* karena berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, kompetensi karyawan, sistem informasi, dan kapabilitas organisasi sebagai dasar dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Perspektif proses bisnis internal (*internal business process perspective*) berperan sebagai *process* karena mencerminkan aktivitas operasional dan proses transformasi yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah. Perspektif pelanggan (*customer perspective*) diposisikan sebagai *output* karena menggambarkan hasil yang diterima oleh pelanggan berupa kepuasan, loyalitas, dan peningkatan hubungan dengan perusahaan. Sementara itu, perspektif keuangan (*financial perspective*) dipandang sebagai *feedback* karena menunjukkan hasil akhir dari keseluruhan proses organisasi melalui pencapaian kinerja keuangan yang selanjutnya menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan bagi perusahaan.

2.2 Konsep Pengukuran Kinerja Perusahaan

Kinerja ialah taraf pencapaian hasil organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan, yang bukan hanya dilihat dari aspek keuangan namun juga efektivitas operasional, kualitas layanan, dan pengelolaan sumber daya (Fauzi & Nugroho A, 2020). Kinerja organisasi juga mencerminkan sejauh mana aktivitas mampu menghasilkan output sesuai standar dan sasaran yang ditentukan (Sahrir & Sunusi, 2023).

Pengukuran kinerja penting untuk memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas organisasi, mengevaluasi strategi, serta menjadi dasar untuk mengambil keputusan manajerial. Kinerja yang baik memperlihatkan kemampuan perusahaan saat. menjaga daya saing dan keberlanjutan usaha.

Umumnya, kinerja digolongkan ke dalam dua kategori, yakni kinerja keuangan dan non-keuangan. Kinerja keuangan meliputi indikator seperti laba dan profitabilitas, sedangkan kinerja non-keuangan meliputi kepuasan pelanggan, efektivitas proses, serta kualitas sumber daya manusia, yang berperan selaku pendorong kinerja keuangan di masa mendatang.

Pengukuran kinerja dapat dilakukan lewat indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, kerja sama, ketepatan waktu, serta kehadiran (Putri et al., 2023). Adapun tujuannya adalah untuk

menilai pencapaian organisasi, mengevaluasi pelaksanaan kerja, serta memastikan aktivitas berjalan sesuai rencana.

2.3 *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard (BSC) merupakan metode pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton guna menilai kinerja organisasi secara seimbang antara aspek keuangan dan non-keuangan (Kaplan & Norton, 1992). BSC juga berperan sebagai sistem manajemen strategis yang membantu menyelaraskan visi organisasi, meningkatkan komunikasi internal, serta menjaga fokus pada pencapaian tujuan secara menyeluruh (Sumarsan, 2020). Konsep dasar BSC menegaskan bahwa pengukuran kinerja tidak cukup hanya mengandalkan indikator finansial, tetapi juga perlu memperhatikan aspek non-keuangan seperti pengembangan sumber daya manusia, efektivitas proses bisnis, serta kepuasan pelanggan (Moheriono, 2012). BSC mengintegrasikan empat perspektif utama yang saling berkaitan melalui hubungan sebab-akibat, yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, serta keuangan (Kaplan & Norton, 1992). Dalam hubungan tersebut, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berperan sebagai faktor pendorong (*input*) yang mendukung peningkatan efektivitas proses bisnis internal, yang selanjutnya menghasilkan nilai bagi pelanggan dan pada akhirnya tercermin dalam pencapaian kinerja keuangan perusahaan. Keunggulan BSC terletak pada sifatnya yang komprehensif, koheren, terukur, dan seimbang dalam menghubungkan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang (Mulyadi, 2014). Namun demikian, penerapannya juga memiliki keterbatasan, seperti kurangnya komitmen manajemen, kompleksitas sistem, serta risiko implementasi yang tidak berkelanjutan (Atkinson, Anthony A, 2012).

2.3.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan fondasi utama dalam *Balanced Scorecard* karena berperan sebagai faktor pendorong bagi perspektif lainnya. Perspektif ini menekankan pengembangan sumber daya manusia, sistem informasi, serta budaya organisasi yang mendukung inovasi dan peningkatan kinerja perusahaan (Kaplan & Norton, 1992). Menurut (Mawuntu & Aotama, 2022), perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam meningkatkan kompetensi karyawan, memperkuat sistem informasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Perspektif ini menjadi dasar bagi keberlangsungan organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis dan mempertahankan daya saing jangka panjang.

2.3.2 Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal berfokus pada efektivitas dan efisiensi aktivitas operasional perusahaan dalam menciptakan nilai bagi pelanggan. Perspektif ini meliputi proses inovasi, proses operasi, serta pelayanan purna jual yang mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi (Kaplan & Norton, 1992). (Wardiman & Lukman, 2023) menjelaskan bahwa proses bisnis internal yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan, mempercepat proses kerja, serta membantu perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Dengan demikian, perspektif ini berperan sebagai penghubung antara pengembangan kapabilitas internal perusahaan dengan penciptaan nilai bagi pelanggan.

2.3.3 Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan menitikberatkan pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai yang dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pelanggan. Perspektif ini digunakan untuk mengukur sejauh mana perusahaan mampu memenuhi harapan pelanggan melalui kualitas produk, pelayanan, serta hubungan yang baik dengan pelanggan (Kaplan & Norton, 1992). Menurut (Mulyadi, 2000), keberhasilan perusahaan dalam memberikan nilai tambah kepada pelanggan akan berdampak pada peningkatan daya saing dan keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, perspektif pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan strategi perusahaan dari sudut pandang pasar.

2.3.4 Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan merupakan perspektif yang menggambarkan hasil akhir dari implementasi strategi perusahaan. Perspektif ini digunakan untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan, menjaga likuiditas, mengelola kewajiban, serta meningkatkan nilai perusahaan bagi para pemangku kepentingan (Kaplan & Norton, 1992). (Kusumaningtyas, Nuragustin, et al., 2025) menyatakan bahwa perspektif keuangan berfungsi sebagai indikator pencapaian tujuan ekonomi perusahaan dan mencerminkan efektivitas strategi yang telah diterapkan. Pengukuran perspektif keuangan umumnya dilakukan menggunakan rasio keuangan, seperti rasio likuiditas, solvabilitas, dan profitabilitas.

2.4 Penelitian Terdahulu

Balanced Scorecard telah banyak digunakan sebagai metode pengukuran kinerja pada berbagai jenis organisasi, mulai dari perusahaan manufaktur, perusahaan jasa, rumah sakit, UMKM, hingga lembaga pendidikan. Menurut (Kaplan & Norton, 1992), *Balanced Scorecard* merupakan sistem pengukuran kinerja yang mengintegrasikan ukuran keuangan dan nonkeuangan sehingga mampu memberikan gambaran organisasi secara lebih seimbang. Sejalan dengan itu, (Mawuntu & Aotama, 2022) menyatakan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* memungkinkan organisasi mengevaluasi seluruh aspek kinerja sehingga perusahaan dapat mengetahui bagian yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian-penelitian terdahulu menjadi dasar penting dalam memahami implementasi *Balanced Scorecard* pada berbagai jenis organisasi (Mawuntu & Aotama, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh (Mawuntu & Aotama, 2022) bertujuan mengukur kinerja UMKM kuliner di Kota Tomohon menggunakan sembilan indikator yang mewakili empat perspektif *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan dan pelanggan memperoleh hasil yang baik, sedangkan perspektif proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan masih memerlukan peningkatan, terutama pada indikator inovasi produk dan pelatihan pekerja. Menurut (Mawuntu & Aotama, 2022), kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan finansial tidak selalu diikuti oleh kemampuan perusahaan dalam melakukan inovasi maupun pengembangan sumber daya manusia. Temuan tersebut mendukung penggunaan *Balanced Scorecard* sebagai alat evaluasi yang mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan secara menyeluruh.

Hasil yang tidak jauh berbeda juga ditemukan oleh (Hermanto et al., 2023) pada PT Tiga Berlian. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa beberapa indikator keuangan masih berada pada kategori kurang baik, sedangkan perspektif pelanggan dan proses bisnis internal menunjukkan hasil yang lebih baik. Dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*

yang dipadukan dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP), penelitian tersebut mampu menunjukkan prioritas aspek yang perlu diperbaiki oleh perusahaan. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengukuran kinerja yang hanya mengandalkan laporan keuangan belum cukup untuk menggambarkan kondisi perusahaan secara utuh sehingga diperlukan pengukuran dari perspektif nonkeuangan.

Penelitian lain dilakukan oleh (Wiranto et al., 2023) pada PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo. Berdasarkan hasil analisis empat perspektif *Balanced Scorecard*, diketahui bahwa perspektif keuangan masih belum mencapai hasil yang optimal karena nilai *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE) berada di bawah standar yang ditetapkan perusahaan. Sebaliknya, perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil yang relatif baik. Secara keseluruhan, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kinerja perusahaan berada pada kategori cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kelemahan pada satu perspektif tidak selalu menggambarkan kondisi perusahaan secara keseluruhan karena masih terdapat perspektif lain yang dapat menjadi kekuatan organisasi.

Pada sektor jasa kesehatan, (Sartika et al., 2021) menerapkan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pendapatan rumah sakit diikuti dengan tingkat kepuasan pasien, kualitas proses pelayanan, serta kepuasan dan pengembangan pegawai yang berada pada kategori baik. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa *Balanced Scorecard* dapat digunakan tidak hanya pada perusahaan yang berorientasi laba, tetapi juga pada organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik karena mampu mengevaluasi kualitas layanan sekaligus efektivitas pengelolaan organisasi.

Selain itu, beberapa penelitian lain mengenai penerapan *Balanced Scorecard* pada berbagai organisasi juga memperlihatkan pola yang serupa. Pengukuran kinerja tidak lagi hanya berorientasi pada pencapaian laba, tetapi juga memperhatikan kepuasan pelanggan, efektivitas proses operasional, serta kemampuan organisasi dalam mengembangkan sumber daya manusia (Kusumaningtyas, Utami, et al., 2025). Dengan demikian, *Balanced Scorecard* tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menilai kinerja perusahaan, tetapi juga menjadi dasar bagi manajemen dalam menentukan strategi perbaikan dan pengembangan organisasi di masa mendatang (Sahrir & Sunusi, 2023).

3. Metode Penelitian

3.1 Metode

Metode yang dipergunakan pada riset berikut ialah metode deskriptif lewat pendekatan kuantitatif. Riset berikut bertujuan guna mengukur serta menggambarkan kinerja PT Anugrah Sumber Kehidupan bersumber pada konsep *Balanced Scorecard* lewat empat perspektif, yakni perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, serta keuangan. Bersumber pada dimensi waktu, riset berikut bersifat *cross sectional*, yakni pengumpulan data dijalankan pada satu periode waktu tertentu guna menggambarkan kondisi kinerja perusahaan pada saat riset dijalankan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian meliputi seluruh karyawan dan pelanggan PT Anugrah Sumber Kehidupan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2014).

3.2.1 Sampel Karyawan

Sampel karyawan ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2014). Populasi penelitian terdiri atas 63 orang karyawan, yang meliputi 36 orang karyawan tetap dan 27 orang karyawan harian lepas. Penelitian ini hanya melibatkan karyawan tetap karena dinilai lebih memahami kondisi operasional perusahaan, budaya kerja, serta proses bisnis yang berlangsung secara berkelanjutan, sedangkan karyawan harian lepas memiliki sifat pekerjaan yang tidak tetap sehingga tidak seluruhnya terlibat dalam aktivitas operasional perusahaan secara menyeluruh.

Dari 36 orang karyawan tetap tersebut dipilih 30 orang responden yang memenuhi kriteria memiliki masa kerja lebih dari dua tahun serta berstatus sebagai pegawai tetap. Jumlah tersebut dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterwakilan setiap divisi operasional perusahaan, sehingga responden tidak hanya berasal dari satu bagian, tetapi mampu menggambarkan kondisi perusahaan secara lebih menyeluruh. Responden terdiri atas 15 orang dari divisi produksi, 5 orang dari divisi gudang dan logistik, 3 orang dari divisi *quality control* (QC), 4 orang dari divisi administrasi dan keuangan, serta 3 orang dari divisi teknisi dan *maintenance*. Pembagian tersebut dilakukan agar setiap fungsi utama dalam proses operasional perusahaan dapat terwakili dalam penelitian, sehingga data yang diperoleh mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi internal PT Anugrah Sumber Kehidupan.

3.2.2 Sampel Pelanggan

Populasi pelanggan PT Anugrah Sumber Kehidupan berjumlah 113 pelanggan. Namun, penelitian ini hanya difokuskan pada pelanggan tetap yang telah menjalin kerja sama dengan perusahaan selama lebih dari satu tahun karena dinilai telah memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan produk maupun berinteraksi dengan perusahaan. Dari populasi tersebut, dipilih 30 pelanggan sebagai responden menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterwakilan karakteristik pelanggan berdasarkan jenis usaha, intensitas pembelian, dan lama hubungan kerja sama dengan perusahaan. Pemilihan karakteristik tersebut dilakukan agar responden yang terlibat memiliki pengalaman dan pemahaman yang memadai dalam menilai kualitas produk, pelayanan, komunikasi perusahaan, serta hubungan kerja sama yang telah terjalin, sehingga informasi yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan dan pelanggan, dengan menggunakan instrumen penelitian skala *Likert* empat poin, yaitu skor 4 untuk jawaban “Sangat Setuju”, skor 3 untuk “Setuju”, skor 2 untuk “Cukup”, dan skor 1 untuk “Tidak Setuju”. Setiap indikator pada

masing-masing perspektif dijabarkan ke dalam tiga butir pernyataan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan berupa laporan keuangan PT Anugrah Sumber Kehidupan periode 2023–2025.

3.3.1 Kuesioner Karyawan

Kuesioner yang diberikan kepada karyawan digunakan untuk mengukur dua perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan serta perspektif proses bisnis internal. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur melalui indikator pelatihan dan pengembangan, motivasi kerja, sistem informasi, serta penghargaan dan kepuasan kerja karyawan. Sementara itu, perspektif proses bisnis internal diukur melalui indikator efisiensi proses produksi, kualitas produk, ketepatan waktu proses produksi, inovasi proses, serta efektivitas pengelolaan sumber daya. Indikator-indikator tersebut dipilih karena berkaitan langsung dengan kondisi internal perusahaan yang hanya dapat dinilai oleh karyawan sebagai pelaksana utama aktivitas operasional.

3.3.2 Kuesioner Pelanggan

Kuesioner yang diberikan kepada pelanggan digunakan untuk mengukur perspektif pelanggan. Perspektif ini diukur melalui indikator kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk, kesesuaian produk dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, hubungan perusahaan dengan pelanggan, komunikasi dan respons perusahaan terhadap pelanggan, serta loyalitas pelanggan. Indikator tersebut dipilih karena mampu menggambarkan nilai yang dirasakan pelanggan sebagai hasil dari proses bisnis yang dijalankan perusahaan.

3.3.3 Data Laporan Keuangan

Perspektif keuangan diukur menggunakan data sekunder berupa laporan keuangan perusahaan periode 2023–2025. Pengukuran dilakukan melalui analisis lima rasio keuangan, yaitu *Quick Ratio* untuk menilai kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban jangka pendek tanpa memperhitungkan persediaan, *Debt Ratio* untuk mengukur proporsi aset yang dibiayai oleh utang, *Net Profit Margin* (NPM) untuk mengetahui kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih dari penjualan, *Return on Investment* (ROI) untuk mengukur efektivitas penggunaan aset dalam menghasilkan laba, serta *Return on Equity* (ROE) untuk menilai tingkat pengembalian atas modal yang ditanamkan pemilik. Kelima rasio tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi likuiditas, solvabilitas, dan profitabilitas perusahaan selama periode penelitian.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Tahapan analisis diawali dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder, kemudian mengelompokkan data berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, serta keuangan.

Data hasil kuesioner terlebih dahulu diberi skor berdasarkan skala *Likert*, kemudian dihitung nilai rata-rata setiap indikator untuk menentukan kategori kinerja pada masing-masing perspektif. Perspektif keuangan dianalisis menggunakan rasio *Quick Ratio*, *Debt Ratio*, *Net*

Profit Margin (NPM), Return on Investment (ROI), dan Return on Equity (ROE) berdasarkan laporan keuangan perusahaan periode 2023–2025.

Selanjutnya, hasil pengukuran dari keempat perspektif dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja PT Anugrah Sumber Kehidupan. Analisis dilakukan berdasarkan hubungan sebab-akibat dalam *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebagai faktor pendorong (*input*), perspektif proses bisnis internal sebagai proses (*process*), perspektif pelanggan sebagai hasil operasional (*output*), dan perspektif keuangan sebagai hasil akhir (*feedback*). Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi aspek kinerja yang telah optimal maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kinerja perusahaan.