

Implementasi Penerapan *Balance Scorecard* Terhadap Pengukuran Kinerja pada Perusahaan Jasa Studi Kasus PT Cuan Properti Indonesia

Syaiful Dwi Anggara^{a,*} dan Ria Anggraini^b

^a*Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam, syaifuldwianggara12@gmail.com, Indonesia*

^b*Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam, ria@polibatam.ac.id, Indonesia*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balance Scorecard* pada PT Cuan Properti Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif studi kasus. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Pengukuran kinerja menggunakan *Balance Scorecard* dengan mengukur 4 perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil penelitian setiap indikator masing-masing perspektif, Hasil pengukuran kinerja PT Cuan Properti Indonesia dilihat dari perspektif keuangan dengan 3 tolak ukur yaitu, *Net profit Margin*, *Return On Asset* dan *Return On Equity* secara umum dinilai “Baik Sekali”. Hasil pengukuran kinerja PT Cuan Properti Indonesia dilihat dari perspektif pelanggan dengan 3 tolak ukur yaitu, Retensi Pelanggan masih dinilai “kurang sekali”, Akuisisi Pelanggan dinilai “Cukup” dan Kepuasan Pelanggan yang dinilai “Baik Sekali”. Hasil pengukuran kinerja PT Cuan Properti Indonesia dilihat dari perspektif proses bisnis internal dengan 3 tolak ukur yaitu, Kecepatan memberikan informasi dan memproses layanan produk, Kemudahan Dalam Bertransaksi dan Layanan Purna Jual yang dinilai “Cukup”. Hasil pengukuran kinerja PT Cuan Properti Indonesia dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan 3 tolak ukur yaitu, Retensi Karyawan yang dinilai “Baik Sekali”, Kapabilitas Karyawan yang dinilai “Baik”, dan Sistem Informasi yang dinilai “Cukup” Hasil Penelitian dibuat kartu skor berimbang *Balance Scorecard*, selanjutnya dihitung tolak ukur serta rata-rata skor dan dapat dinilai menjadi hasil kinerja. Rata-rata skor dihitung menggunakan *stape scale*. PT Cuan Properti Indonesia memiliki rata-rata skor 0,75, yang berada diantara skor 0,5 – 1 (berada diantara 40% - 60%), dapat diartikan sebagai “kinerja Perusahaan Cukup”.

Kata kunci: *Balance Scorecard*, *Perusahaan Jasa*, Pengukuran Kinerja, *UMKM*

Pendahuluan

Pengukuran kinerja perusahaan jasa adalah proses penilaian atas sejauh mana perusahaan jasa mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Kaplan dan Norton (1996), *Balanced Scorecard* adalah salah satu alat yang efektif dalam mengukur kinerja karena mencakup berbagai perspektif seperti keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta belajar dan pertumbuhan. Niven (2002) juga menambahkan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* dalam organisasi non-profit dan pemerintahan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja organisasi, terutama dalam menyelaraskan tugas dan strategi dengan objektif jangka panjang. Akbar Maulana Ramadhan,

et al. (2024) dalam implementasinya di sektor ritel menunjukkan bahwa penggunaan *Balanced Scorecard* dapat meningkatkan kinerja layanan dengan memperhatikan feedback pelanggan dan perbaikan proses.

Pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* tidak hanya memberikan data kuantitatif tetapi juga kualitatif, yang merupakan esensial untuk perusahaan jasa kontekstual seperti PT Cuan Properti Indonesia. Yu dan Ramanathan (2015) melalui studi empirisnya menyatakan bahwa tekanan dari pemangku kepentingan juga menjadi faktor penting dalam pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard*, menunjukkan relevansi metode ini dalam konteks yang lebih luas, termasuk dalam keberlanjutan dan tanggung jawab sosial. Anggraini, Anggun Meita, et al. (2020) menjelaskan pentingnya *Balanced Scorecard* dalam sektor publik, yang mana ini mengindikasikan fleksibilitas

dan adaptabilitas Balanced Scorecard dalam berbagai jenis organisasi. Berdasarkan berbagai perspektif ini, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja perusahaan jasa melalui Balanced Scorecard menawarkan pendekatan yang multidimensional dan komprehensif, yang mendukung perusahaan dalam mencapai efisiensi dan efektivitas yang diinginkan.

Peneliti telah memeriksa sejumlah studi terdahulu yang membahas pengukuran kinerja melalui metode Balanced Scorecard, yang berfungsi sebagai pendekatan komprehensif dalam menilai efektivitas organisasi. Ramadhan, Akbar Maulana, et al. (2024) menunjukkan bahwa implementasi Balanced Scorecard meningkatkan kinerja di sektor jasa seperti salon, yang menyoroti relevansinya dalam industri layanan. Selain itu, Anggraini, Anggun Meita, et al. (2020) menguraikan penerapan metode ini pada organisasi sektor publik, yang menekankan fleksibilitas Balanced Scorecard dalam konteks yang berbeda. Sari, Rini Ratna Nafita (2019) meneliti dampaknya sebagai tolok ukur pengukuran kinerja pada perusahaan manufaktur rokok, sedangkan Saihu (2019) mengeksplorasi implementasinya dalam manajemen pondok pesantren, yang menunjukkan bahwa Balanced Scorecard dapat diadaptasi dalam berbagai jenis organisasi dengan kebutuhan pengukuran kinerja yang spesifik.

Analisis lanjutan terhadap penelitian terdahulu lebih lanjut menunjukkan bahwa Sabila, Tasya Adha, et al. (2024) membahas pengukuran kinerja PT Unichem Candi Indonesia dengan menggunakan Balanced Scorecard, yang memberikan gambaran empiris tentang bagaimana metode ini dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Studi oleh Azis, Azolla Degita, et al. (2022) tentang pengukuran kinerja perusahaan jasa logistik juga memperkuat relevansi Balanced Scorecard dalam berbagai sektor jasa. Terakhir, Syamsiah, Erlina, et al. (2024) mencatat dampak positif dari implementasi sistem pengukuran kinerja ini terhadap keberhasilan UMKM di Yogyakarta, yang menandakan bahwa penerapan Balanced Scorecard dapat memberi dampak signifikan pada keberlanjutan usaha kecil dan menengah. Studi-studi tersebut memperlihatkan keberagaman penerapan dan hasil yang dicapai melalui Balanced Scorecard, namun berbeda dengan penelitian saat ini yang fokus pada pengukuran kinerja perusahaan jasa properti seperti PT Cuan Properti Indonesia, yang memiliki konteks operasional dan kebutuhan pengukuran kinerja yang unik.

Penerapan Balance Scorecard dalam pengukuran kinerja perusahaan jasa merupakan pendekatan strategis yang memungkinkan organisasi untuk menerjemahkan visi dan misi mereka ke dalam sejumlah tujuan yang terukur, baik dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Implementasi Balance Scorecard ini telah terbukti tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga menciptakan keseimbangan antara berbagai aspek yang krusial bagi keberlanjutan perusahaan dalam industri properti. Dalam konteks PT Cuan Properti Indonesia, penggunaan Balance Scorecard menjadi sangat relevan karena perusahaan ini

membutuhkan alat pengukuran kinerja yang dapat menilai kontribusi semua divisi terhadap tujuan strategis secara holistik. Melalui indikator kinerja utama yang dikembangkan, perusahaan dapat lebih efektif dalam memantau progres dan menyesuaikan strategi bisnisnya untuk menghadapi dinamika pasar yang cepat berubah. Lebih jauh lagi, Balance Scorecard juga membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan memberikan umpan balik yang konsisten kepada manajemen untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Oleh karena itu, Balance Scorecard tidak hanya sekedar alat pengukuran, tetapi juga menjadi pendorong utama dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Dengan demikian, implementasi metode ini diharapkan dapat memberikan insight yang lebih komprehensif dan mendalam terhadap kinerja PT Cuan Properti Indonesia, sehingga mendukung pencapaian hasil yang optimal.

Implementasi Balance Scorecard di PT Cuan Properti Indonesia menimbulkan berbagai kemungkinan pengaruh terhadap pengukuran kinerja perusahaan jasa tersebut. Seberapa besar kemungkinan ini terjadi dapat ditinjau dari kemajuan yang dicapai perusahaan dalam menerjemahkan visi dan misinya menjadi sejumlah tujuan yang terukur. Kemungkinan besar, implementasi Balance Scorecard dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap pengukuran kinerja dengan memfasilitasi pendekatan holistik dalam memantau dan mengevaluasi kinerja seluruh divisi perusahaan. Dengan sistem yang memungkinkan penilaian komprehensif ini, ada potensi kuat untuk meningkatkan efisiensi operasional sekaligus mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Namun, kemungkinan adanya dampak negatif juga tidak bisa diabaikan, terutama jika implementasi ini tidak diadaptasi dengan baik kepada kondisi khusus perusahaan, yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara indikator kinerja utama yang ditetapkan dengan realitas operasional perusahaan tersebut. Oleh karena itu, seberapa mungkin Balance Scorecard berpengaruh secara positif atau negatif sangat bergantung pada kualitas implementasi dan interpretasinya oleh manajemen. Jika diterapkan dengan benar, Balance Scorecard berpeluang besar untuk menjadi alat strategis yang mampu mendorong peningkatan daya saing dan keberlanjutan PT Cuan Properti Indonesia di pasar yang dinamis.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh implementasi Balance Scorecard terhadap pengukuran kinerja pada PT Cuan Properti Indonesia. Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya untuk memahami sejauh mana Balance Scorecard dapat berfungsi sebagai alat strategis yang mampu mengintegrasikan berbagai perspektif kinerja—baik dari segi keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, maupun pembelajaran dan pertumbuhan—dan bagaimana alat ini memfasilitasi penerjemahan visi dan misi perusahaan menjadi sejumlah tujuan yang terukur. Signifikansi dari penelitian ini tidak hanya terbatas pada peningkatan efisiensi operasional, tetapi juga pada bagaimana Balance Scorecard dapat menciptakan

keseimbangan yang kritikal bagi keberlanjutan perusahaan dalam industri properti yang dinamis. Urgensitas penelitian ini sangat tinggi mengingat PT Cuan Properti Indonesia terus menghadapi perubahan pasar yang cepat, sehingga memerlukan alat pengukuran kinerja yang mampu menilai kontribusi semua divisi terhadap tujuan strategis secara holistik. Selain itu, dengan identifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pemberian umpan balik yang konsisten kepada manajemen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan komprehensif terhadap kinerja perusahaan. Oleh karena itu, implementasi Balance Scorecard tidak hanya dilihat sebagai kebutuhan taktis semata, melainkan juga sebagai kebutuhan strategis yang mendesak untuk memastikan peningkatan daya saing dan keberlanjutan PT Cuan Properti Indonesia di tengah tantangan pasar yang terus bergerak. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap potensi Balance Scorecard dalam mendorong strategi bisnis yang adaptif dan responsif terhadap dinamika industri properti.

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, peneliti berharap bisa memberikan sebuah kontribusi dengan memberikan informasi pengetahuan terkait hasil penelitian kinerja menggunakan penerapan *Balance Scorecard* kepada pembaca dan bisa digunakan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya. Peneliti mengambil sampel pada UMKM yaitu Perusahaan agent properti yang berada di Batam provinsi Kepulauan Riau bernama PT Cuan Properti Indonesia. Perusahaan agent ini telah berdiri sejak tahun 2018, dipilih karena memiliki tujuan dan keinginan untuk terus berkembang dan telah mengarah pada keperluan yang harus menggunakan penerapan *Balance Scorecard*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Implementasi Penerapan *Balance Scorecard* Terhadap Pengukuran Kinerja Pada Perusahaan Jasa Studi Kasus PT Cuan Properti Indonesia”.

Kajian Teori

Teori Kualitas

Kualitas menjadi bagian dari suatu persaingan dalam usaha. Semakin berkualitas produk yang dihasilkan maka perusahaan tersebut telah mempunyai modal untuk bisa membuat pelanggan merasa puas. Kualitas merupakan suatu kondisi yang melekat pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Yulianto, 2018). Pada teori kualitas tertulis bahwa kualitas tidak hanya menekan hasil melalui produk dan jasa, melainkan

juga ikut menekankan terhadap aspek kualitas manusia, proses dan lingkungan.

Hal ini berkaitan dengan *Balance Scorecard* yaitu pada non keuangan seperti perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif pelanggan akan dipengaruhi oleh produk dan jasa. Produk dan jasa yang berkualitas dipengaruhi oleh perspektif proses bisnis internal karena memiliki kualitas proses. Kualitas proses dipengaruhi oleh kualitas manusia (SDM) yang baik, hal ini berkaitan dengan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karena membahas tentang sumber daya manusia seperti peningkatan skill terhadap karyawan (Yulianto, 2018).

Teori Six Sigma

Menurut (Herjayanti, 2015), teori six sigma adalah suatu upaya yang dilakukan secara berulang-ulang atau biasa yang disebut *continuous improvement efforts* untuk menurunkan variasi-variasi sebuah proses yang bertujuan untuk meningkatkan proses dari kapabilitas untuk menghasilkan produk atau jasa tanpa adanya masalah guna memberikan nilai kepada pelanggan atau bisa yang dikenal dengan *customer value*. Awalnya six sigma diterapkan oleh perusahaan manufaktur yang mengukur produksinya dengan tujuan nol cacat atau *zero defect*, namun dengan berkembangnya waktu kini six sigma banyak diterapkan di perusahaan jasa untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Hubungan teori *six sigma* dengan *Balance Scorecard* adalah apabila *six sigma* memiliki target yang tinggi untuk dapat dicapai, maka tingkat kualitas juga tinggi. Kualitas meningkat akan membuat kinerja di perusahaan tersebut akan membaik. Hal ini dapat diintegrasikan menjadi satu sistem manajemen kinerja yang terintegrasikan (Herjayanti, 2015).

Teori Kinerja

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat pencapaian perusahaan dalam jangka waktu tertentu yang bertujuan untuk memperoleh laba sehingga perusahaan tersebut dapat tetap berdiri dan perusahaan bisa terus berkembang. Tujuan itu bisa dicapai dengan performa yang baik dan juga stabil. Kinerja dari perusahaan bisa dilihat dari tingkat penjualan, Pengembalian modal, tingkat *turn over* dan pangsa pasar yang dapat diraih (Ismanto, 2016).

Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai seseorang dari melakukan tugas yang diberikan berdasarkan pengalaman, kecakapan, waktu serta kesungguhan orang tersebut dalam menjalani tugas-tugas yang telah diberikan (Wibowo, 2018).

Balance Scorecard

Metode *Balance Scorecard* dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja keuangan dan non keuangan. *Balance Scorecard* merupakan alat ukur yang cukup penting bagi sebuah organisasi dan juga perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era kompetitif dan efektivitas organisasi. *Balance Scorecard* memperkenalkan sebuah sistem pengukuran kinerja yang memiliki kriteria tertentu yaitu dari penjabaran misi dan strategi perusahaan jangka panjang. Kriteria tersebut dikelompokkan menjadi empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Empat perspektif ini akan memudahkan manajemen perusahaan untuk mengukur kinerja dari perusahaan, dengan mengukur tola aset yang diinvestasikan untuk pengembangan sumber daya manusia, sistem serta prosedur untuk memperbaiki kinerja perusahaan di masa depan dan mementingkan nilai *intangible* aset yaitu, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan dan lain-lain Kurniasari et al., (2017)

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus yang bertujuan untuk menggambarkan dan juga menginterpretasikan apa yang sedang terjadi melalui pengumpulan dan analisis data (Creswell, 2009).

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan jasa bernama PT Cuan Properti Indonesia, lokasi penelitian di Batam. Penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling* sebagai penetapan sampel dengan menentukan kriteria terlebih dahulu. Kriteria informan pemilik dan karyawan yang telah bekerja lebih dari 3 tahun. Daftar informan sebagai berikut:

Tabel 1
Daftar Informan PT Cuan Properti Indonesia

Informan	Kode Informan	Keterangan
HE	N1-HE	Pemilik PT Cuan Properti Indonesia

GI	N2-GI	Staff Keuangan
ED	N3-ED	Staff Sales
WE	N5-WE	Staff IT

Sumber: PT Cuan Properti Indonesia (data diolah 2023)

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data sekunder dan primer. Data primer meliputi wawancara dan berbagai dokumen informasi terkait PT Cuan Properti Indonesia. Pada teknik pengumpulan data, peneliti akan menggunakan teknik wawancara semi struktur dan instrumen penelitiannya adalah pedoman wawancara. Teknik wawancara semi struktur yaitu dilakukannya wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan terbuka kepada narasumber berdasarkan pedoman wawancara yang telah peneliti siapkan, namun tidak membatasi apabila ada pertanyaan lain yang tidak terdapat di pedoman wawancara. Data sekunder diperoleh dari data angka-angka yang telah dihitung dan berkaitan penelitian yang sedang diteliti seperti laporan keuangan dan data lain yang terdapat angka didalamnya.

Teknis analisis data yang digunakan peneliti yaitu pendekatan *Balance Scorecard* untuk mengukur kinerja PT Cuan Properti Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian
- b. Menjabarkan visi, misi dan budaya ke dalam empat perspektif *Balance Scorecard*, yaitu: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.
- c. Mengukur kinerja PT Cuan Properti Indonesia sesuai dengan tola ukur yang ada pada masing-masing perspektif.
- d. Menentukan hasil skor dari ukuran yang telah diteliti sesuai dengan masing-masing perspektif.
- e. Menghitung total skor dan rata-rata skor.
- f. Menentukan kinerja keseluruhan PT Cuan Properti Indonesia dari hasil rata-rata skor dengan menggunakan *staple scale*, dengan pengukuran sebagai berikut:
 1. Kinerja antara 80% - 100% = skor 2 yang menunjukkan “kinerja Perusahaan Baik sekali”
 2. Kinerja antara 60% - 80% = skor 1 yang menunjukkan “kinerja perusahaan baik”
 3. Kinerja antara 40% - 60% = skor 0 yang menunjukkan “Kinerja Perusahaan Cukup”

4. Kinerja antara 20% - 40% = skor -1 yang menunjukkan “Kinerja Perusahaan Kurang”
5. Kinerja antara <20% = skor -2 yang menunjukkan “Kinerja Perusahaan Kurang Sekali”

Tabel 2
Staple Scale

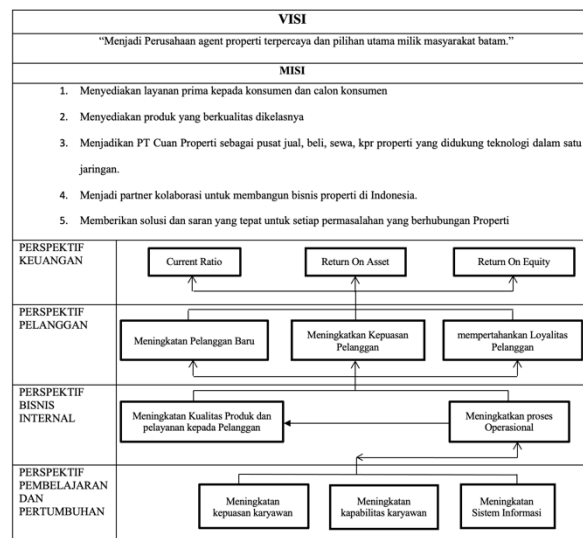
Skor	Nilai	Rata-rata skor	Persentase
2	Baik Sekali	1,5 – 2,0	80% - 100%
1	Baik	1 – 1,5	60% - 80%
0	Cukup	0,5 - 1	40% - 60%
-1	Kurang	0 – 0,5	20% - 40%
-2	Kurang Sekali	-1 – (-2)	<20%

Sumber: Primadhani Asmoro, 2008 (dalam Jurnal Dewi Anggraeni, 2020)

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pada teori *Balance Scorecard* dengan hasil wawancara, dokumen perusahaan, informasi perusahaan dan pengamatan maka penulis dapat menyusun hubungan sebab akibat rencana strategis perusahaan dan kriteria keseimbangan *Balance Scorecard* pada PT Cuan Properti Indonesia. Lihat gambar dan tabel berikut:

Gambar 1
Hubungan Sebab-Akibat Rencana Strategi pada PT Cuan Properti Indonesia



Sumber: PT Cuan Properti Indonesia (data diolah 2023)

Tabel 3
Kerangka Kriteria Keseimbangan PT Cuan Properti Indonesia

Perspektif	Sasaran Strategik	Ukuran Pemacu Kinerja
Perspektif Keuangan	Net profit Margin	Kemampuan perusahaan untuk mengukur sisa pendapatan
	Return On Asset	Kemampuan menghasilkan laba bersih dalam total aset
	Return On Equity	Kemampuan menghasilkan laba bersih dalam total ekuitas
	Retensi Pelanggan	Mempertahankan loyalitas pelanggan
Perspektif Pelanggan	Akuisisi Pelanggan	Meningkatkan pelanggan baru
	Kepuasan Pelanggan	Menurunkan tingkat pelanggan yang melakukan komplain
Perspektif Prosesi Bisnis Internal	Proses Operasional	Meningkatkan kecepatan waktu pengiriman
		Meningkatkan kemudahan dalam bertransaksi
	Layanan Purna Jual	Menurunkan tingkat pelanggan yang melakukan retur

<i>Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan</i>	Retensi Karyawan Kapabilitas Karyawan Sistem Teknologi Informasi	Menurunkan jumlah karyawan yang keluar Meningkatkan jumlah pelatihan yang dilakukan Meningkatkan sistem informasi
--	--	---

Sumber: PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2023)

Perspektif Keuangan

Standar pengukuran kinerja keuangan UMKM menurut peraturan Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia sebagai berikut:

Tabel 4
Standar Pengukuran Kinerja keuangan UMKM

Rasio	Standar	Kriteria
1. Net Profit Margin (NPM)	>15%	Baik Sekali
	10% - <15%	Baik
	5% - <10%	Cukup
	1% - <5%	Kurang
2. Return On Asset (ROA)	<1%	Kurang Sekali
	≥10%	Baik Sekali
	7% - <10%	Baik
	3% - <7%	Cukup
3. Return On Equity (ROE)	1% - <3%	Kurang
	<1%	Kurang Sekali
	≥21%	Baik Sekali
	15% - <21%	Baik
3. Return On Equity (ROE)	9% - <15%	Cukup
	3% - <9%	Kurang
	<3%	Kurang Sekali

Sumber: Peraturan kementerian Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Republik Indonesia No.06/Per/M.KUMKM/V/2006

Perhitungan *finansial* berguna dan dibutuhkan dalam memberikan sebuah gambaran terkait hasil pengukuran dari sisi ekonomi atas aktivitas-aktivitas yang diambil oleh perusahaan. Tolak ukur perspektif keuangan sebagai berikut:

Net Profit Margin

Net Profit Margin adalah rasio yang digunakan untuk mengukur persentase sisa pendapatan. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

Sumber: Mengukur Kinerja Keuangan (dalam jurnal Slamet Heri Winarno, 2019)

Tabel 5
Hasil Uji Net Profit Margin (Dalam Jutaan Rupiah)

Net Profit Margin	2021	2022	2023
<i>Laba Bersih</i>	249.550	310.115	334.825
<i>Penjualan</i>	994.440	1.132.636	1.178.798
<i>Persentase</i>	25,09%	27,38%	28,40%

Sumber: Laporan Keuangan PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2023)

Hasil uji Net Profit Margin yang dilakukan pada PT Cuan Properti Indonesia periode 2021-2023 menunjukkan peningkatan. Net Profit Margin dari tahun 2021- 2022 mengalami peningkatan sebesar 2,29% dan Net Profit Margin dari tahun 2022-2023 juga mengalami peningkatan sebesar 1,02%. Secara rata-rata persentase Net Profit Margin PT Cuan Properti Indonesia sebesar 26,95% yang berarti diatas 15% . Hal ini menunjukkan bahwa PT Cuan Properti Indonesia telah mampu untuk mengelola biaya operasinya dengan “**Baik Sekali**”.

Return On Asset

Return On Asset adalah rasio untuk mengukur seberapa baik PT Cuan Properti Indonesia memanfaatkan aset untuk menghasilkan keuntungan. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Return On Asset} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Sumber: Mengukur Kinerja Keuangan (dalam jurnal Slamet Heri Winarno, 2019)

Tabel 6
Hasil Uji Return On Aset (Dalam Jutaan Rupiah)

Return On Asset	2021	2022	2023
<i>Laba Bersih</i>	249.550	310.115	334.825
<i>Total Aset</i>	358.255	370.225	398.547
<i>Persentase</i>	69,66%	83,76%	84,01%

Sumber: Laporan Keuangan PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2023)

Hasil uji Return On Asset yang dilakukan pada PT Cuan Properti Indonesia selama periode 2021-2023 menunjukkan adanya peningkatan. Return on Asset dari tahun 2021-2022 mengalami peningkatan sebesar 14,10%. Return On Asset dari tahun 2022-2023 juga mengalami peningkatan sebesar 0,25%. Namun, secara rata-rata persentase Return On Asset PT Cuan Properti Indonesia sebesar 79,14% yang berarti diatas 10%. Hal ini menunjukkan bahwa PT Cuan Properti Indonesia telah mampu mengelola aset untuk menghasilkan pendapatan dengan **“Baik Sekali”**.

Return On Equity

Return On Equity adalah rasio untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba bersih atas total ekuitas. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Return On Equity} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

Sumber: Mengukur Kinerja Keuangan (dalam jurnal Slamet Heri Winarno, 2019)

Tabel 7
Hasil Uji Return On Equity (Dalam Jutaan Rupiah)

Return On Equity	2021	2022	2023
<i>Laba Bersih</i>	249.550	310.115	334.825
<i>Ekuitas</i>	302.445	451.547	670.151
<i>Persentase</i>	82,51%	68,67%	49,96%

Sumber: Laporan Keuangan PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2023)

Hasil uji Return On Equity yang dilakukan pada PT Cuan Properti Indonesia selama periode 2021-2023 menunjukkan penurunan. Return On Equity dari tahun 2021-2022 mengalami penurunan sebesar 13,84%. Return On Equity dari tahun 2022-2023 mengalami penurunan juga sebesar 18,71%. Namun, secara rata-rata persentase Return On Equity PT Cuan Properti Indonesia sebesar 67,04% yang berarti diatas 21%. Hal ini menunjukkan bahwa PT Cuan Properti Indonesia telah mampu menghasilkan laba dari total ekuitas dengan **“Baik Sekali”**.

Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan berfokus pada kemampuan PT Cuan Properti Indonesia dalam meningkatkan jumlah pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Tolak ukur perspektif pelanggan sebagai berikut:

Tabel 8
Standar Pengukuran Kinerja Retensi Pelanggan dan Akuisisi Pelanggan

Standar	Kriteria
>110%	Baik Sekali
100% - <110%	Baik
90% - <100%	Cukup
80% - <90%	Kurang
<80%	Kurang Sekali

Sumber: Edi Wahyu Wibowo, 2017)

Retensi Pelanggan

Retensi Pelanggan adalah sebuah indikator untuk mengukur kemampuan PT Cuan Properti Indonesia dalam mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan lama. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Tetap Tahun Berjalan} \times 100}{\text{Jumlah Pelanggan Tetap Tahun Sebelumnya}}$$

Dengan:

Jumlah Pelanggan Tetap = Jumlah Pelanggan Tahun Berjalan – Jumlah Pelanggan Baru

Sumber: Dewi Anggraeni, 2020

Tabel 9
Hasil Uji Retensi Pelanggan

Retensi Pelanggan	2020	2021	2022	2023
<i>Total Pelanggan Tetap Akhir Periode</i>	32			
<i>Jumlah Pelanggan Tahun Berjalan</i>		240	310	291
<i>Jumlah Pelanggan Baru</i>		210	285	281
<i>Jumlah Pelanggan Tetap Tahun Berjalan</i>		30	25	10
<i>Persentase</i>		93,75%	83,33%	40%

Sumber: PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2023)

Hasil Hasil uji Retensi pelanggan yang dilakukan pada PT Cuan Properti Indonesia selama periode 2021-2023 menunjukkan penurunan. Retensi Pelanggan pada tahun 2021-2022 mengalami penurunan sebesar 10,42%, pada tahun 2022-2023 juga mengalami penurunan sebesar 43,33%. Penurunan terjadi karena para pelanggan memiliki pilihan investasi ditempat lain selain membeli sebuah properti. Secara rata-rata persentase Retensi Pelanggan sebesar 72,36% yang berarti dibawah 80%. Hal ini menunjukkan bahwa PT Cuan Properti Indonesia belum mampu untuk melakukan Retensi Pelanggan dengan baik dan dianggap **“Kurang Sekali”**.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik PT Cuan Properti Indonesia, “...PT Cuan Properti Indonesia dalam mempertahankan hubungan dengan

pelanggannya adalah dengan tetap berusaha menjaga hubungan baik dengan pelanggan meskipun sudah membeli properti dan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan” (N1-HE).

Akuisisi Pelanggan

Akuisisi Pelanggan mengukur kemampuan PT Cuan Properti Indonesia untuk mendapatkan pelanggan baru. Akuisisi diukur dengan membandingkan jumlah pelanggan disetiap periodenya. Apabila terjadi peningkatan jumlah pelanggan, maka PT Cuan Properti Indonesia mampu untuk menjalankan akuisisi pelanggan dengan baik. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Pelanggan Tahun Berjalan}} \times 100\%$$

Sumber: Dewi Anggraeni, 2020

Tabel 10
Hasil Uji Akuisisi Pelanggan

Akuisisi Pelanggan	2021	2022	2023
Jumlah Pelanggan Baru	210	285	281
Jumlah Pelanggan Tahun Berjalan	240	310	291
Persentase	87,5%	91,93%	96,56%

Sumber: PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2023)

Hasil Hasil uji Akuisisi Pelanggan yang dilakukan pada PT Cuan Properti Indonesia selama periode 2021-2023 mengalami peningkatan. Akuisisi Pelanggan pada tahun 2021-2022 mengalami peningkatan sebesar 4,43%. Akuisisi pelanggan pada tahun 2022-2023 juga mengalami peningkatan sebesar 4,63%. Secara rata-rata persentase Akuisisi Pelanggan sebesar 91,99% yang berarti dibawah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa PT Cuan Properti Indonesia melakukan Akuisisi Pelanggan dengan “**Cukup**”.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mengukur jumlah pelanggan yang melakukan komplain. Apabila semakin meningkat persentase pelanggan yang melakukan komplain, maka PT Cuan Properti Indonesia belum mampu untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} =$$

$$\frac{\text{Jumlah Komplain}}{\text{Total Pelanggan}} \times 100\%$$

Sumber: Dewi Anggraeni, 2020

Tabel 11
Standar Pengukuran Kinerja Jumlah Komplain

Skor	Kriteria
<20%	Baik Sekali
20% - <40%	Baik
40% - <60%	Cukup
60% - <80%	Kurang
80% - <100%	Kurang Sekali

Sumber: Edi Wahyu Wibowo, 2017

Tabel 12
Hasil Uji Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan	2021	2022	2023
Jumlah Pelanggan Komplain Total	3	2	2
Persentase	1,25%	0,64%	0,68%

Sumber : PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2023)

Hasil Hasil uji Kepuasan Pelanggan yang diukur dengan jumlah pelanggan komplain yang dilakukan pada PT Cuan Properti Indonesia selama periode 2021-2022 mengalami penurunan sebesar 0,61% dan pada tahun 2022-2023 mengalami sedikit kenaikan sebesar 0,04% karena jumlah pelanggan yang turun dari segi jumlah. Secara rata-rata persentase Kepuasan Pelanggan dengan tolak ukur jumlah pelanggan komplain sebesar 0,85% persentase ini termasuk rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PT Cuan Properti Indonesia dapat dinilai “**Baik Sekali**”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian keuangan “... PT Cuan Properti Indonesia semakin sadar dan bertekad untuk terus melakukan evaluasi sehingga bisa meningkatkan rasa puas kepada pelanggannya dengan selalu memperhatikan kebutuhan dari pelanggan dan memberikan berbagai pilihan cara pembayaran serta meningkatkan pelayanan agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan kami” (N2-GI).

Peneliti sadar bahwa perspektif pelanggan juga harus diukur melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan, guna untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Namun pada tahun-tahun sebelumnya PT Cuan Properti Indonesia belum pernah melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan, sehingga peneliti hanya melihat tingkat kepuasan pelanggan melalui jumlah pelanggan yang melakukan komplain.

Untuk pencapaian target kepuasan pelanggan ditahun berikutnya akan menggunakan kuisioner.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal adalah proses identifikasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perspektif pelanggan dan keuangan. Tolak ukur perspektif proses bisnis internal sebagai berikut:

Proses Operasi

Proses Operasi mengukur aktivitas perusahaan pada penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan secara konsisten, tepat waktu, serta efisien. Tolak ukur yang digunakan kecepatan waktu pengiriman dan kemudahan proses pemesanan.

1) Kecepatan Waktu Pengiriman

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Sales PT Cuan Properti Indonesia, "...waktu yang diperlukan PT Cuan Properti Indonesia untuk memberikan informasi dan memproses pesanan pelanggan adalah dalam hitungan menit dan paling lama adalah sekitar 60 menit, hal ini sangat cepat dikarenakan PT Cuan Properti Indonesia memiliki target untuk setiap karyawan sales, sehingga proses operasi menjadi lebih cepat."(N3- ED)

Berdasarkan uraian di atas, maka PT Cuan Properti Indonesia dapat dikatakan telah mampu untuk memanfaatkan waktu dalam memproses transaksi pemesanan menjadi lebih efisien dan cepat. Secara keseluruhan kinerja PT Cuan Properti Indonesia dapat dinilai "**Cukup**".

2) Kemudahan Dalam Bertransaksi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik PT Cuan Properti, Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik PT Cuan Properti Indonesia, "...PT Cuan Properti Indonesia telah memberikan kemudahan bagi pelanggannya dalam transaksi jual beli. Hal yang dilakukan PT Cuan Properti Indonesia adalah dengan menyediakan berbagai cara untuk memesan produk, yaitu secara manual (cash) datang langsung ke PT Cuan Properti dan melalui Online (Via Transfer). PT Cuan Properti juga telah bekerja sama dengan beberapa Bank Umum dan Bank Pengkreditan Rakyat (BPR), dan bekerja sama dengan beberapa rekan Notaris

untuk memudahkan transaksi dan menjaga keamanan selama proses transaksi jual-beli berlangsung.(N1-HE)

Berdasarkan uraian diatas, PT Cuan Properti Indonesia dapat dikatakan mampu untuk memberikan kemudahan kepada pelanggannya. Secara keseluruhan kinerja PT Cuan Properti Indonesia dapat dinilai "**Cukup**".

Layanan Purna Jual

Layanan Purna Jual yang dilakukan PT Cuan Properti Indonesia telah diterapkan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik PT Cuan Properti Indonesia,

"...PT Cuan Properti Indonesia dapat melakukan Refund (pengembalian Booking Fee) terhadap produk yang gagal selama proses atau cacat hukum atau tidak sesuai dengan pesanan pelanggan.(N1-HE)

Dalam proses refund (pengembalian booking fee), berikut adalah syarat dan ketentuan yang berlaku untuk layanan Refund Booking Fee:

1. PT Cuan Properti Indonesia melakukan refund apabila pelanggan gagal membeli dengan cara kpr bank, dan tidak lolos.
2. PT Cuan Properti Indonesia memproses Refund selambat-lambatnya 1 minggu, dihitung dari hari pertama pelanggan mengetahui datanya tidak lolos.
3. PT Cuan Properti Indonesia melakukan refund jika dokumen yang sedang diproses memiliki cacat dimata hukum, double kepemilikan atau bagian dari sengketa.

Berdasarkan hal ini, PT Cuan Properti Indonesia telah melakukan layanan Purna Jual dengan baik sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan Kinerja PT Cuan Properti Indonesia dapat dinilai "**Cukup**".

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berasal dari sumber daya manusia dan prosedur perusahaan. Tolak ukur perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebagai berikut:

Retensi Karyawan

Retensi Karyawan mengukur kemampuan PT Cuan Properti Indonesia dalam mempertahankan hubungan dengan Karyawan. Apabila jumlah Karyawan tetap atau meningkat, maka PT Cuan Properti Indonesia

telah mampu menjalankan retensi karyawan dengan baik. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Karyawan} - \text{Jumlah Karyawan Keluar}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Sumber: Edi Wahyu Wibowo, 2017

Tabel 13
Standar Pengukuran Kinerja Retensi Karyawan

Skor	Kriteria
<20%	Kurang Sekali
20% - <40%	Kurang
40% - <60%	Cukup
60% - <80%	Baik
80% - <100%	Baik Sekali

Sumber: Edi Wahyu Wibowo, 2017

Tabel 14
Hasil Uji Retensi Karyawan

Retensi Karyawan	2021	2022	2023
<i>Jumlah Karyawan Keluar</i>	1	2	0
<i>Jumlah Karyawan</i>	10	13	15
<i>Persentase</i>	90%	84,61%	100%

Sumber : PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2023)

Hasil uji Retensi Karyawan yang dilakukan pada PT Cuan Properti Indonesia selama periode 2021-2022 mengalami penurunan sebesar 5,39%, dan pada periode 2022-2023 mengalami kenaikan sebesar 15,39%. Secara rata-rata kenaikan dan penurunan Retensi Karyawan sebesar 91,53%, persentase ini termasuk rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PT Cuan Properti Indonesia dinilai **“Baik Sekali”**.

Kapabilitas Karyawan

Kapabilitas Karyawan mengukur seberapa sering PT Cuan Properti Indonesia mengikutsertakan karyawan untuk melakukan seminar guna untuk menambah wawasan dan meningkatkan skill bagi karyawan, sehingga dapat berdampak pada kinerja karyawan di PT Cuan Properti Indonesia. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Kapabilitas karyawan} = \frac{\text{Jumlah Karyawan yang dilatih}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Sumber: Edi Wahyu Wibowo, 2017

Tabel 15

Standar Pengukuran Kinerja Kapabilitas Karyawan

Skor	Kriteria
<20%	Kurang Sekali
21% - <40%	Kurang
41% - <60%	Cukup
61% - <80%	Baik
81% - <100%	Baik Sekali

Sumber: Edi Wahyu Wibowo, 2017

Tabel 16
Hasil Uji Kapabilitas Karyawan

Kapabilitas Karyawan	2021	2022	2023
<i>Jumlah Pelatihan Karyawan</i>	15	14	12
<i>Jumlah Karyawan</i>	10	13	15
<i>Jumlah Karyawan yang dilatih</i>	8	10	12
<i>Persentase</i>	80%	76,92%	80%

Sumber : PT Cuan Properti Indonesia (Data diolah 2021)

Hasil uji Kapabilitas Karyawan yang dilakukan pada PT Cuan Properti Indonesia selama periode 2021-2023 mengalami peningkatan dan penurunan. Periode 2021- 2022 mengalami penurunan sebesar 3,08%, dan pada tahun 2022-2023 mengalami kenaikan sebesar 3,08%. Secara rata-rata peningkatan Kapabilitas Karyawan sebesar 78,97%. Hal ini menunjukkan bahwa PT Cuan Properti Indonesia telah mampu untuk melakukan kapabilitas karyawan dan sistem kinerja PT Cuan Properti Indonesia dinilai **“Baik”**.

Sistem Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, dan karyawan PT Cuan Properti Indonesia, “...Karyawan PT Cuan Properti Indonesia melakukan pembukuan laporan keuangan, membuat data dan dokumen berdasarkan sistem komputerisasi yaitu, Microsoft Excel dan Word. Proses pembayaran untuk transaksi juga dilakukan dengan cara tunai dan non-tunai”(N2-GI)

Hal ini dapat dinilai, bahwa PT Cuan Properti Indonesia telah mampu untuk melakukan kerjanya. Kemampuan PT Cuan Properti Indonesia dalam Sistem Teknologi Informasi dapat dinilai **“Cukup”**.

Tabel 17
Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kinerja PT Cuan Properti Indonesia

Perspektif	2021	2022	2023	Nilai	Skor
Perspektif Keuangan					
Net Profit Margin	25,09%	27,38%	28,40%	Baik Sekali	2
Return On Asset	69,66%	83,76%	84,01%	Baik Sekali	2
Return On Equity	82,51%	68,67%	49,96%	Baik Sekali	2
Perspektif Pelanggan					
Retensi Pelanggan	93,75%	83,33%	40%	Kurang Sekali	-2
Akuisisi Pelanggan	87,50%	91,93%	96,56%	Cukup	0
Kepuasan Pelanggan	1,25%	0,64%	0,68%	Baik Sekali	2
Perspektif Proses Bisnis Internal					
Kecepatan waktu pengiriman	-	-	-	Cukup	0
Kemudahan transaksi	-	-	-	Cukup	0
Layanan Purna Jual	-	-	-	Cukup	0
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan					
Retensi Karyawan	90%	84,61%	100%	Baik Sekali	2
kapabilitas karyawan	80%	76,92%	80%	Baik	1
kapabilitas sistem	-	-	-	Cukup	0
Total Skor					9

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi diatas, dapat diketahui:

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Total Bobot Standar}} = \frac{9}{12} = 0,75$$

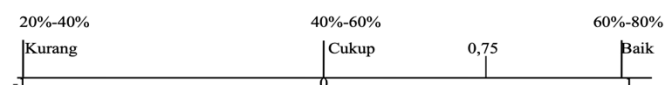
Setelah mendapatkan hasil dari rata-rata skor, langkah selanjutnya adalah membuat skala dari hasil rata-rata tersebut supaya pengukuran

Tabel 18
Staple Scale

Skor	Nilai	Rata-rata skor	Persentase
2	Baik Sekali	1,5 – 2,0	80% - 100%
1	Baik	1 – 1,5	60% - 80%
0	Cukup	0,5 - 1	40% - 60%
-1	Kurang	0 – 0,5	20% - 40%
-2	Kurang Sekali	-1 – (-2)	<20%

Sumber: Primadhani Asmoro, 2008 (dalam Jurnal Dewi Anggraeni, 2020)

Atau dapat digambarkan dengan skala pengukuran kinerja sebagai berikut:



Gambar 2
Skala Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran diatas, dapat dilihat bahwa PT Cuan Properti Indonesia memiliki rata-rata skor 0,75% yang yang berarti “**Kinerja Perusahaan Cukup**”.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengukuran kinerja menggunakan Balance Scorecard pada PT Cuan Properti Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran kinerja PT Cuan Properti Indonesia dilihat dari per perspektif keuangan dengan 3 tolak ukur yaitu, Net Profit Margin, Return On Asset dan Return On Equity secara umum dinilai “Baik Sekali”.
2. Hasil pengukuran kinerja PT Cuan Properti Indonesia dilihat dari perspektif pelanggan menggunakan 3 tolak ukur yaitu, Retensi pelanggan dinilai masih “Kurang Sekali”,

- akuisisi pelanggan “Cukup” dan kepuasan pelanggan dinilai “Baik sekali”.
3. Hasil pengukuran kinerja PT Cuan Properti Indonesia dilihat dari perspektif proses bisnis internal menggunakan 3 tolak ukur yaitu, Kecepatan memberikan informasi dan memproses layanan produk, kemudahan dalam bertransaksi dan layanan purna jual dinilai “cukup”.
 4. Hasil peningkatan kinerja PT Cuan Properti Indonesia dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan 3 tolak ukur yaitu, Retensi karyawan dinilai “Baik Sekali”, Kapabilitas Karyawan dinilai “Baik” , serta Kapabilitas sistem dinilai “cukup” .

Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memiliki beberapa keterbatasan yaitu sebagai berikut:

1. Topik dan isu yang dibahas pada penelitian bukan topik terbaru, namun topik dan isu ini masih jarang diangkat untuk penelitian, sehingga peneliti cukup sulit untuk menemukan jurnal acuan atau sumber riset.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sudah sebaiknya PT Cuan Properti Indonesia mulai mengimplementasikan Balance Scorecard, dengan tujuan untuk memperbaiki aspek keuangan dan non keuangan sehingga mampu meningkatkan kinerja PT Cuan Properti Indonesia. Hal ini sebagai modal untuk PT Cuan Properti Indonesia agar mampu bertahan dan bersaing dengan Perusahaan Jasa Properti lainnya.

Referensi

Andika, i. A., chandra, i. C., & mario, s. (2021). Analisis balance scorecard sebagai alat pengukuran kinerja perusahaan x. *Journal of industrial & quality engineering p-issn*, 2303, 2715.

Anggraini, a. M., sari, r. M., & fristiani, n. (2020). Implementasi metode balanced scorecard sebagai tolak ukur pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik. *Jca (jurnal cendekia akuntansi)*, 1(2), 58-70.

Azis, a. D., sari, m. I., & maulana, h. (2022). Analisis dan implementasi pengukuran kinerja perusahaan jasa logistik berdasarkan balanced scorecard. *Al-masraf: jurnal lembaga keuangan dan perbankan*, 7(1), 87-99.

Dewantoro, a. D. (2021). Pengaruh penggunaan balance scorecard terhadap kinerja usaha mikro di surabaya. *Jurnal kewirausahaan dan bisnis*, 26(1), 55-63.

Dwiarti, r., & wibowo, a. B. (2018). Analisis pengaruh tingkat pendidikan, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. Taman wisata candi prambanan. *Jurnal perilaku dan strategi bisnis*, 6(2), 157-170.

Genta, f. K. (2020). Balanced scorecard untuk mengukur kinerja koperasi secara komprehensif.

Herjayanti, r., & el-maghviroh, r. (2015). The design of performance measurement for balanced scorecard method integrated with six sigma (a case study in pt jasuindo tiga perkasa, tbk.). *The indonesian accounting review*, 5(2), 151-160.

Islamy, a., & saihu, s. (2021). The effectiveness of management in jam'iyah islamiyah islamic boarding school, south tangerang: a balanced scorecard approach. *Penamas*, 34(1), 109-126.

Isyanto, h. (2016). Analisis kinerja keuangan umkm tenun ikat troso jepara. *Jurnal economia*, 12(2), 159-166.

Ivankova, n. V., & creswell, j. W. (2009). Mixed methods. *Qualitative research in applied linguistics: a practical introduction*, 23, 135-161.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system.

Kurniasari, v. (2017). Analisis kinerja perusahaan menggunakan metode balanced scorecard (studi kasus pada pt. Aditya sentana agro). *Agora*, 5(1).

Kurniasari, v. (2017). Analisis kinerja perusahaan menggunakan metode balanced scorecard (studi kasus pada pt. Aditya sentana agro). *Agora*, 5(1).

Lestari, a., & yulianto, e. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal administrasi bisnis (jab)*, 54(1), 74-81.

Niven, P. R. (2002). *Balanced scorecard step-by-step: Maximizing performance and maintaining results*. John Wiley & Sons.

Putri, n. H., & wibowo, u. B. (2018). Pengaruh kinerja kepala sekolah terhadap keberhasilan manajemen berbasis sekolah melalui partisipasi masyarakat di smp. *Jurnal akuntabilitas manajemen pendidikan*, 6(1), 45-59.

Ramadhan, a. M., yuana, v. A., fradhito, e. A., ramadhan, s. B., & dahlia, l. (2024). Implementasi balanced scorecard untuk meningkatkan kinerja salon. *E-prosiding akuntansi*, 5(2).

Sabila, t. A., sunarta, k., & alipudin, a. (2024). Implementasi balanced scorecard sebagai pengukuran kinerja pt unichem candi indonesia. *Jurnal akuntansi pratama*, 1(1).

Sari, r. R. N. (2019). Implementasi balanced scorecard sebagai tolok ukur pengukuran kinerja (study kasus pada mitra produksi sigaret abc jombang). *Jurnal ekuivalensi*, 5(2), 189-203.

Syamsiah, e., & sulastiningsih, s. (2024). Analisis pengaruh implementasi sistem pengukuran kinerja balanced scorecard terhadap keberhasilan kinerja umkm di kota yogyakarta. *Journal of economic, business and engineering (jebe)*, 5(2), 264-274.

Wibowo, e. W. (2017). Kajian analisis kinerja usaha mikro kecil menengah (umkm) dengan menggunakan metode balance scorecard. *Jurnal lentera bisnis*, 6(2), 25-43.

Winarno, s. H. (2019). Analisis npm, roa, dan roe dalam mengukur kinerja keuangan. *Jurnal stei ekonomi*, 28(02), 254-266.

Witanti, w., & hadiana, a. I. (2016). Pengukuran kinerja pada usaha mikro kecil dan menengah (umkm) dengan balanced scorecard (bsc). *Jurnal manajemen informatika (jamika)*, 6(2).

Yu, w., & ramanathan, r. (2015). An empirical examination of stakeholder pressures, green operations practices and environmental performance. *International journal of production research*, 53(21), 6390-6407.

Yulianto, a. R. (2018). Tinjauan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal ekonomi*, 20(2), 241-258.

