

Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada PT Qirindo Teknik Mandiri Kota Jakarta Barat)

Siti Aisyah¹, Wati Rosmawati², dan Shofia Arsy Lengkap^{3*}

¹⁻³ Universitas Tama Jagakarsa; Jakarta Selatan, DKI Jakarta; Indonesia; e-mail : info@jagakarsa.ac.id

* Corresponding Author : Siti Aisyah

Abstract: *This study aims to analyze the performance of PT Qirindo Teknik Mandiri by applying the Balanced Scorecard approach after the fire incident that disrupted business operations in early 2025. Balanced Scorecard was chosen because it provides a comprehensive measurement framework that evaluates performance through four perspectives: financial, customer, internal business process, and learning and growth. This research employed a descriptive method with both qualitative and quantitative approaches. Primary data were obtained through semi-structured interviews with the President Director, while secondary data were derived from financial statements from 2021 to 2024. The findings indicate that the company showed an improvement in financial performance in 2023, followed by a decline in 2024 due to operational disruption and increased costs. The fire incident also caused revenue decline and asset losses at the beginning of 2025, although the company succeeded in maintaining cash flow by implementing emergency funding strategies and cost adjustments. From the customer perspective, trust and loyalty remained stable due to transparent communication and service enhancements. Internal business processes demonstrated improvements in operational standards and the adoption of digital systems. In the learning and growth perspective, employee training and capacity strengthening activities were consistently carried out to support operational recovery. Overall, the Balanced Scorecard helped provide a clear performance evaluation and guide strategic recovery efforts post-crisis.*

Keywords: *Balanced Scorecard; Company performance; Financial perspective; Customer perspective; Internal business process.*

Received: October 18, 2025
Revised: October 28, 2025
Accepted: November 02, 2025
On Available: November 06, 2025
Curr. Ver.: November 06, 2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PT Qirindo Teknik Mandiri dengan menerapkan pendekatan Balanced Scorecard pascainsiden kebakaran yang mengganggu operasional pada awal tahun 2025. Balanced Scorecard dipilih karena mampu memberikan penilaian kinerja secara menyeluruh melalui empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan memadukan data kualitatif dan kuantitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan Direktur Utama perusahaan, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan keuangan tahun 2021–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan mengalami peningkatan kinerja keuangan pada tahun 2023, namun menurun pada tahun 2024 akibat gangguan operasional dan kenaikan biaya. Pada awal 2025, insiden kebakaran menyebabkan penurunan pendapatan serta kerugian aset, meskipun perusahaan berhasil menjaga arus kas melalui strategi pendanaan darurat dan pengendalian biaya. Dari perspektif pelanggan, kepercayaan dan loyalitas tetap terjaga berkat komunikasi terbuka dan peningkatan layanan. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan adanya peningkatan SOP dan implementasi sistem digital. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pelatihan dan penguatan kompetensi karyawan terus dilakukan untuk mendukung pemulihan operasional. Secara keseluruhan, Balanced Scorecard membantu perusahaan dalam mengevaluasi kinerja secara terarah dan menyusun strategi pemulihan pascakrisis.

Kata kunci: *Balanced Scorecard; Kinerja perusahaan; Keuangan; Pelanggan; Proses bisnis internal.*

1. Pendahuluan

PT Qirindo Teknik Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang teknologi informasi dan layanan digital signage yang bergantung pada performa operasional, kualitas layanan serta kemampuan bersaing secara berkelanjutan. Setelah mengalami insiden kebakaran pada awal tahun 2025 yang mengganggu kelancaran bisnis, perusahaan memerlukan alat ukur yang mampu menilai kinerja secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi keuangan, tetapi juga pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pengukuran kinerja perusahaan sering kali dilakukan dengan pendekatan keuangan tradisional seperti Return on Investment (ROI), Profit Margin (PM), dan rasio likuiditas, namun metode

tersebut dinilai belum mampu menangkap dimensi strategis jangka panjang organisasi. Sejumlah penelitian terdahulu telah menerapkan Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi kinerja organisasi karena mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif melalui empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Damayanti & Hakim, 2021; Firdaus, Rahmadani, & Putri, 2025; Rahmawati & Kusuma, 2022). Meskipun demikian, beberapa studi sebelumnya hanya berfokus pada kondisi perusahaan dalam keadaan stabil dan belum banyak menyoroti kondisi pascakrisis yang memerlukan strategi pemulihan cepat serta adaptasi operasional. Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana kondisi kinerja PT Qirindo Teknik Mandiri setelah terjadinya gangguan operasional akibat bencana, serta bagaimana Balanced Scorecard dapat digunakan sebagai alat pemulihan dan penilaian strategis. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan penggunaan Balanced Scorecard untuk menilai kinerja perusahaan pascainsiden kebakaran, serta memberikan rekomendasi strategi peningkatan kinerja berdasarkan hasil analisis. Kontribusi utama penelitian ini yaitu memberikan bukti empiris mengenai efektivitas Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi dan pemulihan kinerja di perusahaan yang terdampak krisis. Selain itu, penelitian ini memperkaya literatur mengenai penerapan Balanced Scorecard dalam konteks pasca-bencana yang masih terbatas. Makalah ini disusun dengan struktur berikut: bagian metode menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, bagian hasil dan pembahasan menyajikan temuan analisis Balanced Scorecard, dan bagian kesimpulan merangkum implikasi serta rekomendasi bagi perusahaan.

2. Kajian Pustaka atau Penelitian Terkait

Kajian pustaka ini menguraikan perkembangan konsep Balanced Scorecard dan penelitian yang relevan mengenai evaluasi kinerja pascakrisis untuk memperkuat landasan penelitian.

Balanced Scorecard sebagai Alat Evaluasi Kinerja

Balanced Scorecard (BSC) merupakan metode pengukuran kinerja yang dikembangkan untuk mengatasi keterbatasan pengukuran berbasis keuangan saja yang dinilai kurang mencerminkan keberlanjutan dan strategi jangka panjang perusahaan. Balanced Scorecard (BSC) menilai kinerja melalui empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan yang saling berkaitan dalam mencapai tujuan strategis perusahaan (Kaplan & Norton, 1996, 2001). Penggunaan BSC banyak diterapkan pada perusahaan yang sedang beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis karena menawarkan evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan bersaing dan efektivitas operasional (Rahmawati & Kusuma, 2022). Meskipun demikian, implementasi BSC memerlukan keterlibatan manajemen dan kesiapan organisasi dalam melakukan penyesuaian strategi. Dalam konteks pemulihan pascainsiden, BSC menjadi alat penting untuk memastikan bahwa perusahaan tidak hanya mengejar perbaikan finansial tetapi juga peningkatan layanan, inovasi proses dan penguatan sumber daya manusia (Firdaus et al., 2025). Dengan demikian BSC layak digunakan untuk mengevaluasi kinerja PT Qirindo Teknik Mandiri setelah mengalami gangguan operasional akibat kebakaran.

Penelitian Terdahulu Terkait Kinerja Pascakrisis

Sejumlah penelitian terkait pemulihan kinerja perusahaan pascakrisis telah dilakukan oleh para peneliti. Damayanti dan Hakim (2021) meneliti pembelajaran organisasi terhadap keberlangsungan bisnis pascakrisis dan menemukan bahwa kemampuan adaptasi proses bisnis memengaruhi percepatan pemulihan operasional. Studi lain oleh Frontiers in Psychology (2022) menunjukkan bahwa ketahanan organisasi dan komunikasi terbuka dapat mempertahankan loyalitas pelanggan saat krisis. Selain itu, Nugroho dan Lestari (2023) menekankan pentingnya pengelolaan keuangan yang hati-hati dalam menghadapi penurunan pendapatan pascabencana. Walaupun memberikan wawasan penting, sebagian penelitian tersebut berfokus pada aspek keuangan atau perilaku organisasi tanpa menyatukan semua aspek kinerja dalam satu kerangka evaluasi terpadu. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menerapkan Balanced Scorecard untuk mengevaluasi seluruh dimensi strategis perusahaan pascainsiden kebakaran. Dengan demikian, penelitian ini memberikan

kontribusi dalam memperluas literatur mengenai penilaian kinerja di perusahaan yang terdampak bencana dengan pendekatan yang lebih komprehensif.

3. Metode yang Diusulkan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengevaluasi kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif Balanced Scorecard. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Direktur Utama PT Qirindo Teknik Mandiri, sementara data sekunder berasal dari laporan keuangan tahun 2021–2024 serta dokumen internal perusahaan. Hasil pengukuran kemudian dianalisis dan dibandingkan dengan target kinerja perusahaan untuk menilai efektivitas strategi pemulihan pascainsiden kebakaran.

Pengukuran Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard

Setiap perspektif Balanced Scorecard menggunakan indikator yang ditetapkan perusahaan sebagai berikut:

Perspektif keuangan: ROI, Profit Margin, dan kemampuan menghasilkan arus kas;

Perspektif pelanggan: loyalitas pelanggan dan tingkat kepuasan layanan;

Perspektif proses bisnis internal: efektivitas SOP, waktu perbaikan layanan, serta pengendalian kualitas;

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: pelatihan karyawan dan pemanfaatan sistem digital.

Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengevaluasi pencapaian kinerja setelah terjadinya gangguan operasional. Analisis dilakukan melalui perbandingan data aktual dengan standar perusahaan dan interpretasi hasil wawancara.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui:

- 1) Wawancara dengan Direktur Utama PT Qirindo Teknik Mandiri sebagai satu-satunya informan;
- 2) Dokumentasi berupa laporan keuangan tahun 2021–2024 dan dokumen pendukung operasional perusahaan.

Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui langkah berikut:

- 1) Mengidentifikasi indikator kinerja sesuai empat perspektif Balanced Scorecard yang digunakan perusahaan;
- 2) Mengolah dan menilai data keuangan berdasarkan tren laporan keuangan 2021–2024;
- 3) Menginterpretasikan hasil wawancara untuk mengevaluasi perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan;
- 4) Menyusun hasil penilaian kinerja perusahaan pascainsiden kebakaran dan menarik kesimpulan penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Perspektif Keuangan

Kinerja keuangan perusahaan menunjukkan kondisi yang fluktuatif. Pada tahun 2023, perusahaan berhasil meningkatkan profitabilitas yang tercermin dari kenaikan Return on Investment (ROI) dan Profit Margin. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh stabilitas operasional dan peningkatan penjualan. Namun pada tahun 2024 terjadi penurunan kinerja keuangan sebagai dampak dari kenaikan biaya operasional serta terhentinya sebagian aktivitas layanan. Insiden kebakaran awal tahun 2025 semakin memperburuk kondisi keuangan, terutama dari sisi arus kas dan nilai aset. Meskipun demikian perusahaan masih mampu mempertahankan kelangsungan usaha melalui strategi efisiensi biaya dan pemanfaatan fasilitas pendanaan darurat yang disediakan pihak ketiga. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu menjaga likuiditas di tengah kondisi krisis.

Perspektif Pelanggan

Berdasarkan wawancara dengan Direktur Utama, loyalitas pelanggan sebagian besar dapat dipertahankan meskipun terjadi penurunan kapasitas layanan. Perusahaan melakukan komunikasi aktif kepada pelanggan terkait kondisi yang dihadapi serta memberikan jaminan peningkatan layanan setelah pemulihan operasional. Pelanggan yang telah bekerja sama dalam jangka panjang tetap menggunakan layanan perusahaan, sehingga basis pelanggan utama tidak mengalami penurunan signifikan. Upaya mempertahankan hubungan dengan pelanggan menunjukkan hasil yang positif dalam menjaga keberlangsungan bisnis.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Insiden kebakaran mendorong perusahaan untuk meninjau ulang proses operasional dan sistem keamanan yang diterapkan. Perusahaan melakukan perbaikan pada Standard Operating Procedure (SOP), khususnya dalam aspek keamanan aset dan pemulihan layanan. Selain itu waktu respon terhadap gangguan operasional diperbaiki agar lebih cepat. Dalam jangka pendek evaluasi proses internal ini berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas operasional pada fase pemulihan.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada perspektif ini perusahaan berfokus pada peningkatan kapabilitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi digital. Pelatihan diberikan untuk mendukung penyesuaian karyawan terhadap sistem baru yang diterapkan sesuai insiden. Selain itu perusahaan mulai meningkatkan integrasi teknologi dalam aktivitas operasional demi mendorong transformasi digital dan efisiensi. Upaya ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam mempersiapkan daya saing jangka panjang.

5. Kesimpulan

Penerapan Balanced Scorecard terbukti menjadi alat yang efektif untuk mengevaluasi kinerja perusahaan secara komprehensif, mencakup aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Menurut Mulyadi (2021), Balanced Scorecard membantu manajemen dalam menyeimbangkan ukuran kinerja jangka pendek dan jangka panjang melalui empat perspektif utama yang saling terkait. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Hansen dan Mowen (2020) yang menjelaskan bahwa sistem pengukuran kinerja modern seperti Balanced Scorecard memungkinkan perusahaan mengintegrasikan strategi bisnis dengan pelaksanaan operasional secara efektif. Dalam konteks PT Qirindo Teknik Mandiri, pendekatan ini memberikan arah yang jelas bagi perusahaan dalam memulihkan kinerja pascakebakaran melalui evaluasi menyeluruh pada setiap perspektif.

Kontribusi Penulis : Penelitian ini sepenuhnya dilakukan oleh Siti Aisyah mulai dari konseptualisasi, pengumpulan dan analisis data, hingga penyusunan naskah akhir:

Pendanaan : Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

Pernyataan Ketersediaan Data : Data yang digunakan dalam penelitian ini tidak tersedia untuk umum karena alasan privasi dan kerahasiaan, namun dapat diperoleh dari penulis dengan permintaan yang wajar.

Ucapan Terima Kasih : Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Wati Rosmawati selaku pembimbing materi dan Ibu Shofia Arsy selaku pembimbing teknis atas bimbingan serta masukan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pengumpulan data.

Konflik Kepentingan : Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Daftar Pustaka

- Aguinis, H., & Burgi-Tian, J. (2021). Performance management theory and practice: A review of literature. *Journal of Management*, 47(4), 1029–1060. <https://doi.org/10.1177/0149206320956913>
- Amar, B. W., et al. (2025). Evaluation of West Bank hospitals' disaster preparedness plans. *Journal of Emergency Management*, 23(2), 301–312. <https://doi.org/10.5055/jem.0891>
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2020). *Management accounting: The cornerstone of business decision-making* (8th ed.). Cengage Learning.
- Harahap, & Dobson. (2022). Analisis pengukuran kinerja perusahaan dengan konsep balanced scorecard (PT. Jasa Marga Tbk Surabaya–Gempol). *Jurnal Ekonomi, Sosial, dan Humaniora*, 5(2), 1–10. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.766>
- Herlianti, W., & Yusmaniarti, Y. (2024). Konsep pengukuran kinerja dengan balanced scorecard: Pendekatan systematic literature review. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship*, 2(2), 1–15. <https://doi.org/10.70248/jmie.v2i2.1912>
- Hidayat, R., & Pratiwi, R. D. (2022). Analisis sistem penilaian kinerja pegawai dalam meningkatkan efektivitas kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 45–52. <https://doi.org/10.58258/jimt.v3i1.219>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard: Measures that drive performance. *Harvard Business Review*.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.
- Mulyadi. (2021). *Balanced Scorecard: Alat manajemen kontemporer untuk pelipatganda kinerja keuangan perusahaan*. Salemba Empat.
- Panda, S. K., & Rath, S. K. (2021). Technological innovation and organizational adaptability: A study on Indian manufacturing firms. *International Journal of Management*, 12(6), 1158–1165. <https://doi.org/10.34218/IJM.12.6.2021.107>
- Putra, H. R., & Nuraini, S. (2023). Efisiensi proses bisnis internal perusahaan manufaktur pasca krisis: Studi kasus pada industri logam. *Jurnal Administrasi dan Industri*, 5(1), 24–34. <https://doi.org/10.33005/jai.v5i1.1540>
- Santi, N. K. M. A., Parwita, G. B. S., & Puspitawati, N. M. D. (2025). Pengaruh self efficacy, komitmen organisasi, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Museum Seni Lukis Klasik Bali 'Nyoman Gunarsa' di Klungkung. *EMAS*, 6(1), 170–187. <https://doi.org/10.36733/emas.v6i1.11275>
- Sari, D. F., & Wahyuni, L. (2022). Strategi pelayanan dan loyalitas pelanggan pasca krisis: Pendekatan balanced scorecard perspektif pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 92–101. <https://doi.org/10.25105/jeb.v10i2.14328>
- Srinivas, S., Nazareth, R. P., & Ullah, M. S. (2021). Modeling and analysis of business process reengineering strategies for improving emergency department efficiency. *Simulation*, 97(1), 3–18. <https://doi.org/10.1177/0037549720957722>
- Zulmita, Z., Wibawa, H. W., & Paryanti, A. B. (2021). Analisis faktor-faktor balanced scorecard terhadap optimalisasi perspektif kinerja keuangan. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(2), 102–108. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/view/691>