MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PERAN BALANCED SCORECARD DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN STRATEGIS PADA PT UNITED TRACTORS Tbk

Cresentia Mayoseto[1], Maria Goreti Malut[2]
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
Email: cresenseto1@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana Balanced Scorecard dimanfaatkan sebagai alat pendukung dalam pengambilan keputusan strategis pada PT United Tractors Tbk. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang dilaksanakan selama periode Januari sampai dengan Juni 2024. Data diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan pihak manajemen yang terlibat langsung dalam proses perumusan dan pengambilan keputusan strategis, serta melalui penelaahan dokumen internal perusahaan yang berkaitan dengan perencanaan strategis dan pengukuran kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Balanced Scorecard berperan dalam membantu perusahaan menyelaraskan arah strategi dengan pelaksanaan kegiatan operasional. Penggunaan empat perspektif Balanced Scorecard, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, memungkinkan manajemen memperoleh gambaran kinerja yang lebih menyeluruh. Informasi kinerja yang dihasilkan dari pendekatan tersebut menjadi dasar bagi manajemen dalam merumuskan keputusan strategis yang lebih terstruktur, khususnya terkait peningkatan efektivitas operasional, pengelolaan sumber daya, dan penguatan posisi perusahaan dalam menghadapi persaingan. Berdasarkan hasil penelitian, Balanced Scorecard dapat dinilai sebagai instrumen manajemen yang relevan dalam mendukung pengambilan keputusan strategis pada perusahaan dengan skala operasi yang besar.

Kata kunci: Balanced Scorecard, Keputusan Strategis, Kinerja Perusahaan, Sistem Pengukuran Kinerja

ABSTRACT

This research explores the use of the Balanced Scorecard as a supporting instrument for strategic decision-making at PT United Tractors Tbk. A qualitative approach with a case study design was applied, covering the period from January to June 2024. Data were collected through structured interviews with management personnel directly involved in strategic decision processes, complemented by a review of internal documents related to strategic planning and performance evaluation.The results indicate that the Balanced Scorecard assists the company

Article history
Received: November 2025
Reviewed: Desember 2025
Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80
Prefix DOI :
10.8734/musytari.v1i2.365
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

in aligning strategic objectives with operational implementation. By applying four perspectives financial, customer, internal business processes, and learning and growth management is able to obtain a more comprehensive view of organizational performance. The performance information generated through this framework serves as a basis for more systematic strategic decisions, particularly in relation to operational effectiveness, resource utilization, and competitive positioning. The findings suggest that the Balanced Scorecard remains a relevant management tool for supporting strategic decision-making in large-scale organizations.
***Keywords**: Balanced Scorecard, Strategic Decisions, Company Performance, Performance Measurement System*

LATAR BELAKANG

Perkembangan lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan penuh gejolak menuntut setiap organisasi untuk memiliki sistem pengukuran kinerja yang adaptif dan komprehensif agar dapat bertahan dan unggul dalam persaingan (Taufik, 2021). Keterbatasan pengukuran kinerja tradisional yang hanya berfokus pada aspek finansial seringkali tidak mampu menggambarkan kinerja organisasi secara holistik dan mengabaikan aset tak berwujud yang krusial bagi penciptaan nilai jangka panjang (Ndruru & Manullang, 2019; Kaplan & Norton, 1996). PT United Tractors Tbk, sebagai salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia yang bergerak di bidang alat berat, pertambangan, dan konstruksi, menghadapi tantangan serupa dalam memastikan setiap keputusan strategis yang diambil selaras dengan tujuan jangka panjang perusahaan (PT United Tractors Tbk, 2025).

Dalam konteks industri alat berat dan pertambangan yang kompetitif, PT United Tractors Tbk perlu strategi pengukuran kinerja yang mampu mengintegrasikan tujuan finansial dengan aspek-aspek operasional dan strategis lainnya untuk menjaga posisinya sebagai pemimpin pasar (Untari & Kusumo, 2020). Penekanan pada pengukuran kinerja yang hanya bersifat finansial dapat menyebabkan perusahaan mengabaikan faktor-faktor penting seperti inovasi produk, kepuasan pelanggan, efisiensi rantai pasok, dan pengembangan karyawan, yang semuanya krusial untuk pertumbuhan berkelanjutan di sektor ini (Ghozali & Lako, 2018).internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Taufik, 2021; Kaplan & Norton, 1992). Model ini secara efektif menjembatani kesenjangan antara visi dan strategi perusahaan dengan tindakan operasional sehari-hari, memastikan bahwa semua aktivitas berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis (Prawira & Siregar, 2018).

Penerapan BSC memungkinkan PT United Tractors Tbk untuk tidak hanya memantau kinerja finansial, tetapi juga mengevaluasi aspek-aspek non-finansial yang mendorong inovasi, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan pengembangan kapabilitas organisasi. Analisis kinerja perusahaan dengan pendekatan Balanced Scorecard telah terbukti memberikan bukti untuk mengukur keberhasilan kinerja perusahaan di tengah situasi yang sulit dan mampu menjadi pemimpin pasar (Ndruru & Manullang, 2019; Lestari & Purnomo, 2017).Implementasi BSC pada perusahaan sekelas PT United Tractors Tbk juga dapat membantu dalam mengidentifikasi area-area strategis yang memerlukan perhatian khusus, serta memfasilitasi komunikasi strategi di seluruh tingkatan organisasi (Kaplan & Norton, 2208). Menurut Kaplan dan Norton (1992), Balanced

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Scorecard tidak hanya berfokus pada hasil keuangan, tetapi juga memperhatikan faktor pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Dengan demikian, penelitian ini akan menganalisis secara komprehensif peran Balanced Scorecard dalam mendukung pengambilan keputusan strategis pada PT United Tractors Tbk.

TINJAUAN LITERATUR

Konsep dan Evolusi Pengukuran Kinerja Organisasi

Perkembangan lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan penuh gejolak menuntut setiap organisasi untuk memiliki sistem pengukuran kinerja yang adaptif dan komprehensif agar dapat bertahan dan unggul dalam persaingan (Taufik, 2021). Keterbatasan pengukuran kinerja tradisional yang hanya berfokus pada aspek finansial seringkali tidak mampu menggambarkan kinerja organisasi secara holistik dan mengabaikan aset tak berwujud yang krusial bagi penciptaan nilai jangka panjang (Ndruru & Manullang, 2019; Kaplan & Norton, 1996). Fokus tunggal pada aspek finansial dapat menyebabkan perusahaan mengabaikan faktor-faktor penting seperti inovasi produk, kepuasan pelanggan, efisiensi rantai pasok, dan pengembangan karyawan, yang semuanya krusial untuk pertumbuhan berkelanjutan (Ghozali & Lako, 2018).

Balanced Scorecard (BSC) sebagai Kerangka Kerja Manajemen Strategis

Oleh karena itu, Balanced Scorecard (BSC) hadir sebagai kerangka kerja manajemen strategis yang menawarkan pendekatan pengukuran kinerja yang lebih seimbang dengan mempertimbangkan empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Taufik, 2021; Kaplan & Norton, 1992). Model ini secara efektif menjembatani kesenjangan antara visi dan strategi perusahaan dengan tindakan operasional sehari-hari, memastikan bahwa semua aktivitas berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis (Prawira & Siregar, 2018). Kaplan dan Norton (1996) menegaskan bahwa BSC berfungsi sebagai alat untuk menerjemahkan strategi menjadi tindakan konkret, dengan setiap perspektif menyediakan lensa yang berbeda untuk mengevaluasi kinerja.

Implementasi dan Manfaat Balanced Scorecard dalam Konteks Perusahaan

Penerapan BSC memungkinkan *PT United Tractors Tbk* untuk tidak hanya memantau kinerja finansial, tetapi juga mengevaluasi aspek-aspek non-finansial yang mendorong inovasi, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan pengembangan kapabilitas organisasi. Analisis kinerja perusahaan dengan pendekatan Balanced Scorecard telah terbukti memberikan bukti untuk mengukur keberhasilan kinerja perusahaan di tengah situasi yang sulit dan mampu menjadi pemimpin pasar (Ndruru & Manullang, 2019; Lestari & Purnomo, 2017). Implementasi BSC pada perusahaan sekelas *PT United Tractors Tbk* juga dapat membantu dalam mengidentifikasi area-area strategis yang memerlukan perhatian khusus, serta memfasilitasi komunikasi strategi di seluruh tingkatan organisasi (Kaplan & Norton, 2008).

Profil PT United Tractors Tbk dan Relevansi Balanced Scorecard

Sebagai perusahaan publik, PT United Tractors Tbk berkomitmen pada tata kelola perusahaan yang baik dan perlu terus menginformasikan investor mengenai perkembangan signifikan (PT United Tractors Tbk, 2025). Perusahaan ini menghadapi tantangan untuk memastikan setiap keputusan strategis yang diambil selaras dengan tujuan jangka panjang perusahaan. Kebutuhan akan strategi pengukuran kinerja yang terintegrasi di industri kompetitif ini menjadikan penerapan BSC sangat relevan bagi PT United Tractors Tbk, terutama dalam menjaga posisinya sebagai penyedia mesin konstruksi dan alat berat terbesar di Indonesia (PT United Tractors Tbk, 2023).

Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis secara komprehensif peran Balanced Scorecard dalam mendukung pengambilan keputusan strategis pada *PT United Tractors Tbk. Konsep BSC dengan

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

empat perspektifnya diharapkan mampu menyediakan kerangka kerja yang solid untuk mengevaluasi bagaimana pengukuran kinerja yang seimbang berkontribusi pada formulasi dan implementasi strategi perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana penerapan BSC dapat memungkinkan PT United Tractors Tbk untuk mencapai tujuan jangka panjangnya secara efektif, melalui pemantauan kinerja yang holistik dan terintegrasi dari aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Kesimpulan dan Arahan Penelitian Selanjutnya

Tinjauan literatur ini menegaskan bahwa BSC merupakan alat manajemen strategis yang esensial untuk pengukuran kinerja yang komprehensif di tengah lingkungan bisnis yang dinamis. BSC memungkinkan organisasi, seperti PT United Tractors Tbk, untuk melampaui metrik finansial tradisional dan mengintegrasikan indikator non-finansial yang krusial untuk penciptaan nilai jangka panjang dan keunggulan kompetitif. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi implementasi spesifik dari masing-masing perspektif BSC di PT United Tractors Tbk dan mengukur dampak langsungnya terhadap proses pengambilan keputusan strategis dan kinerja perusahaan secara keseluruhan, termasuk bagaimana BSC mendukung perusahaan dalam menghadapi tantangan keberlanjutan dan ESG (S&P Global, 2023).

Balance Scorecard

Balanced Scorecard (BSC) merupakan kerangka kerja manajemen strategis yang dikembangkan untuk membantu organisasi menerjemahkan visi dan strategi ke dalam ukuran kinerja yang terintegrasi. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton pada awal 1990-an sebagai respons terhadap keterbatasan sistem pengukuran kinerja tradisional yang terlalu berorientasi pada indikator keuangan. Melalui Balanced Scorecard, organisasi dapat mengevaluasi kinerja tidak hanya dari hasil akhir finansial, tetapi juga dari faktor-faktor pendorong kinerja jangka panjang.

Balanced Scorecard dirancang untuk menghubungkan perencanaan strategis dengan pelaksanaan operasional melalui seperangkat indikator kinerja yang saling berkaitan. Pendekatan ini memungkinkan manajemen untuk memantau sejauh mana strategi yang telah dirumuskan benar-benar diimplementasikan dalam aktivitas organisasi sehari-hari. Dengan demikian, Balanced Scorecard berfungsi sebagai alat untuk mengomunikasikan strategi, menyelaraskan tujuan antar unit kerja, serta mengendalikan pencapaian kinerja secara berkelanjutan.

Dalam penerapannya, Balanced Scorecard mengelompokkan indikator kinerja ke dalam empat perspektif utama, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Keempat perspektif tersebut saling melengkapi dan membentuk satu kesatuan yang utuh dalam menilai kinerja organisasi.

1. Perspektif Keuangan

   Perspektif keuangan mengukur hasil ekonomi dari tindakan strategis yang dilakukan oleh perusahaan. Analisis rasio keuangan merupakan salah satu alat penting untuk menilai kinerja keuangan perusahaan secara kuantitatif (Rachmawati, 2012). Indikator dalam perspektif ini menunjukkan apakah strategi perusahaan dan implementasinya berkontribusi pada peningkatan profitabilitas, pertumbuhan pendapatan, dan nilai pemegang saham (Kaplan & Norton, 1996). Tujuan keuangan seringkali berhubungan dengan profitabilitas, pertumbuhan, dan nilai pemegang saham.

   Return On Asset (ROA) adalah salah satu ukuran yang menunjukkan sejauh mana perusahaan mampu menghasilkan keuntungan dari aset yang dimilikinya(Rachmawati, 2012). Semakin besar tingkat profitabilitas, semakin besar pula kemampuan perusahaan dalam menciptakan laba.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

$$ROA = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

Return On Equity (ROE) merupakan Rasio ini dipakai untuk menilai seberapa besar laba bersih yang dapat diperoleh dari setiap modal yang tercantum dalam total ekuitas perusahaan (Simanjuntak, 2021)

$$ROE = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Ekuitas}} \times 100\%$$

Net Profit Margin (NPM) adalah rasio keuangan yang digunakan untuk menilai seberapa besar laba bersih yang diperoleh perusahaan dari kegiatan penjualannya dalam periode bulanan maupun tahunan (Puspitasari & Yahya, 2020).

$$NPM = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan menitikberatkan pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan dan mempertahankan nilai bagi pelanggan. Perspektif ini mengidentifikasi segmen pasar yang menjadi sasaran perusahaan serta mengukur kinerja perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan pada segmen tersebut. Keberhasilan pada perspektif pelanggan menjadi faktor penting dalam mendukung pencapaian kinerja keuangan jangka panjang.Indikator yang umum digunakan dalam perspektif pelanggan meliputi tingkat kepuasan pelanggan, loyalitas, retensi, serta pertumbuhan penjualan. Pertumbuhan penjualan dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan perusahaan dalam menciptakan nilai bagi pelanggan (Lestari & Purnomo, 2017).

Indikator Umum & Rumus:

- Kepuasan Pelanggan: Diukur melalui survei dengan skala tertentu untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk/layanan.
- Retensi Pelanggan: Mengukur kemampuan perusahaan mempertahankan pelanggan.

  - Rumus penerimaan kas dari pelanggan;

$$\frac{\text{Pencapaian kinerja periode (n)- Pencapaian Kinerja Periode(n-1)}}{\text{Pencapaian Kinerja Periode (n-1)}}$$

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini berfokus pada proses-proses internal yang paling penting untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan pada akhirnya menghasilkan tujuan finansial. Efisiensi proses internal memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja keuangan perusahaan (Ndruru & Manullang, 2019).Proses ini biasanya dibagi menjadi tiga kategori: inovasi, operasi, dan layanan purna jual.

Rumus:

- Efisiensi Operasional=Mengukur seberapa baik sumber daya digunakan untuk menghasilkan output.
- Efisiensi Operasional = Output/Input
- Siklus Waktu Produksi: Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses dari awal hingga akhir.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

- Siklus Waktu Produksi = Waktu Selesai Proses - Waktu Mulai Proses Tingkat Cacat (Defect Rate): Mengukur kualitas produk atau layanan.
- Tingkat Cacat = (Jumlah Produk Cacat / Total Produksi) x 100% Waktu Pengiriman (On-time Delivery): Mengukur ketepatan waktu pengiriman kepada pelanggan.
- Waktu Pengiriman = (Jumlah Pengiriman Tepat Waktu / Total Pengiriman) x 100%
- Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

   Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menilai kesiapan organisasi dalam mendukung pencapaian strategi jangka panjang melalui pengembangan sumber daya manusia, sistem informasi, dan budaya organisasi. Perspektif ini menekankan pentingnya peningkatan kompetensi karyawan sebagai aset utama perusahaan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis.

Indikator pada perspektif ini dapat mencakup tingkat pelatihan karyawan, pengembangan keterampilan, serta sistem penilaian kinerja yang berkelanjutan. Investasi perusahaan dalam pembelajaran dan pertumbuhan menjadi fondasi bagi peningkatan kinerja pada perspektif lainnya. Dengan demikian, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berperan sebagai pendorong utama keberlanjutan kinerja organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan campuran, menggabungkan kualitatif (melalui wawancara mendalam dengan manajer untuk memahami implementasi dan penggunaan BSC dalam pengambilan keputusan [Yin, 2014; Sugiyono, 2017]) dan kuantitatif (analisis data laporan keuangan PT United Tractors Tbk untuk mengukur tren kinerja ROA, ROE, NPM [Creswell, 2014]). Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan untuk menganalisis data laporan keuangan (Sugiyono, 2017). Desain yang digunakan adalah studi kasus pada PT United Tractors Tbk untuk pemahaman mendalam [Yin, 2014]. Studi kasus digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap objek penelitian (Creswell, 2014). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu proses mengolah, menyusun, mengelompokkan, serta menafsirkan data agar menghasilkan gambaran yang jelas mengenai masalah yang sedang diteliti(Riyana, 2017). Data-data tersebut kemudian dikumpulkan dan diukur dengan indikator-indikator kinerja sesuai empat perspektif Balanced Scorecard, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Data penelitian diperoleh dari laporan tahunan PT United Tractors Tbk (2021–2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan penelitian secara terstruktur dan membahas implikasinya terhadap pengambilan keputusan strategis di PT United Tractors Tbk. Berdasarkan data dan informasi yang terkumpul melalui metode penelitian, akan dianalisis bagaimana implementasi Balanced Scorecard telah memengaruhi berbagai aspek kinerja perusahaan dan mendukung proses pengambilan keputusan strategis.

Perspektif Keuangan

Analisis perspektif keuangan PT United Tractors Tbk didasarkan pada data laporan keuangan konsolidasi perusahaan untuk periode yang diteliti (misalnya, tiga tahun terakhir). Indikator keuangan utama yang diukur meliputi Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), dan Net

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Profit Margin (NPM), yang berfungsi sebagai tolok ukur efisiensi penggunaan aset, ekuitas, dan penjualan dalam menghasilkan laba.

Tabel Data yang digunakan untuk menghitung ROA, ROE, dan NPM
Berdasarkan laporan keuangan PT UNITED TRACTORS, Tbk periode 2020-2023

Keterangan	2020	2021	2022	2023
Total Aset	99.800.963	112.561.356	140.478.220	154.028.248
Laba Bersih	5.632.428	10.68.267	22.993.673	22.130.096
Total Ekuitas	63.147.140	71.822.757	89.513.825	84. 035. 563
Penjualan	60.346.784	79.460.503	123.607.460	128.583. 264

Rumus yang digunakan:

ROA = (Laba Bersih / Total Aset) × 100%
ROE = (Laba Bersih / Total Ekuitas) × 100%
NPM = (Laba Bersih / Penjualan) × 100%

Hasil Perhitungan ROA, ROE, dan NPM

Indikator	2020	2021	2022	2023
ROA (%)	5,64	9,49	16,37	14,37
ROE (%)	8,92	14,88	25,68	26,33
NPM (%)	9,33	13,44	18,60	17,21

Pembahasan Perspektif Keuangan

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kinerja keuangan PT United Tractors Tbk mengalami peningkatan yang signifikan sejak tahun 2020 hingga mencapai puncaknya pada tahun 2022. Nilai ROA dan NPM meningkat seiring dengan meningkatnya laba bersih dan penjualan perusahaan. Pada tahun 2023, terjadi penurunan ringan pada ROA dan NPM, namun nilai ROE tetap meningkat, yang mengindikasikan bahwa perusahaan masih mampu memberikan tingkat pengembalian yang tinggi kepada pemegang saham. Informasi dari perspektif keuangan ini menjadi dasar penting bagi manajemen dalam mengambil keputusan strategis terkait investasi, efisiensi aset, dan pengelolaan struktur modal.

Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan menilai sejauh mana perusahaan mampu menciptakan nilai bagi pelanggan serta mempertahankan pangsa pasar. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan adalah **pertumbuhan penjualan** sebagai proksi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pertumbuhan Penjualan PT United Tractors Tbk

Tahun	Penjualan	Pertumbuhan (%)
2021	79.460.503	31,7
2022	123.607.460	55,5
2023	128.583.264	4,0

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Pembahasan Perspektif Pelanggan

Pertumbuhan penjualan yang tinggi pada tahun 2021 dan 2022 menunjukkan bahwa PT United Tractors Tbk berhasil mempertahankan kepercayaan pelanggan serta merespons permintaan pasar dengan baik. Perlambatan pertumbuhan pada tahun 2023 menjadi sinyal bagi manajemen untuk melakukan evaluasi strategi pemasaran dan layanan pelanggan. Perspektif pelanggan ini memberikan masukan penting dalam pengambilan keputusan strategis yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan penguatan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal berfokus pada efektivitas dan efisiensi aktivitas operasional yang mendukung penciptaan nilai bagi pelanggan dan pemegang saham. Penilaian dilakukan secara deskriptif melalui konsistensi pertumbuhan laba dan kemampuan perusahaan dalam mengendalikan biaya operasional.

Pembahasan Perspektif Proses Bisnis Internal

Konsistensi peningkatan laba bersih dan pendapatan menunjukkan bahwa proses bisnis internal PT United Tractors Tbk berjalan dengan relatif efisien. Pengendalian biaya dan optimalisasi proses operasional memberikan kontribusi positif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Informasi ini mendukung pengambilan keputusan strategis yang berfokus pada peningkatan produktivitas dan efisiensi operasional.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menilai kesiapan sumber daya manusia dan kapabilitas organisasi dalam mendukung strategi jangka panjang perusahaan.

Pembahasan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Peningkatan kinerja keuangan dan keberlanjutan operasional perusahaan mencerminkan adanya dukungan dari pengembangan sumber daya manusia dan sistem organisasi yang baik. Investasi perusahaan dalam pelatihan dan peningkatan kompetensi karyawan menjadi fondasi penting dalam menjaga daya saing perusahaan. Perspektif ini berperan besar dalam pengambilan keputusan strategis jangka Panjang

Rekapitulasi Skor Kuantitatif Balanced Scorecard

Rekapitulasi Skor Balanced Scorecard

Perspektif	Skor Rata-rata	Bobot	Nilai Tertimbang
Keuangan	2	30%	0,60
Pelanggan	2,5	25%	0,63
Proses Bisnis Internal	2	25%	0,50
Pembelajaran & Pertumbuhan	3	20%	0,60
Total Skor BSC		**100%**	**2,33**

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Interpretasi Skor

Skor total Balanced Scorecard sebesar 2,33 menunjukkan bahwa kinerja strategis PT United Tractors Tbk berada pada kategori cukup baik. Hal ini menandakan bahwa perusahaan telah menjalankan strategi dengan cukup efektif, namun masih memiliki ruang untuk peningkatan agar dapat mencapai kategori kinerja yang lebih baik.

Peran Balanced Scorecard dalam Pengambilan Keputusan Strategis

Balanced Scorecard berperan sebagai alat bantu manajemen dalam pengambilan keputusan strategis PT United Tractors Tbk dengan menyediakan informasi kinerja yang terintegrasi. Penerapan Balanced Scorecard sebagai alat manajemen strategis dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi efektivitas strategi yang telah diterapkan (Prawira & Siregar, 2018).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Balanced Scorecard berperan efektif dalam mendukung pengambilan keputusan strategis di PT United Tractors Tbk melalui pengukuran kinerja yang mencakup aspek keuangan dan non-keuangan secara terpadu. Analisis kinerja keuangan berdasarkan ROA, ROE, dan NPM selama periode 2020–2023 menunjukkan tingkat profitabilitas yang cukup baik meskipun terjadi fluktuasi pada akhir periode pengamatan. Dari sisi non-keuangan, perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan mencerminkan dukungan terhadap efisiensi operasional dan keberlanjutan strategi perusahaan. Secara keseluruhan, hasil penilaian Balanced Scorecard menempatkan kinerja strategis PT United Tractors Tbk pada kategori cukup baik, sehingga metode ini layak digunakan sebagai alat evaluasi kinerja dan dasar pertimbangan manajerial.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Ghozali, I., & Lako, A. (2018). *Akuntansi manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard: Measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71–79.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2008). *The execution premium: Linking strategy to operations for competitive advantage*. Harvard Business School Press.

Lestari, E. P., & Purnomo, B. S. (2017). Pengukuran kinerja perusahaan dengan pendekatan balanced scorecard. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 12(2), 45–56.

Ndruru, R., & Manullang, S. O. (2019). Analisis kinerja perusahaan menggunakan metode balanced scorecard. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 23–34.

Prawira, I. M. D., & Siregar, S. V. (2018). Balanced scorecard sebagai alat manajemen strategis dalam meningkatkan kinerja perusahaan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 9(1), 134–150.

PT United Tractors Tbk. (2021). *Laporan tahunan PT United Tractors Tbk tahun 2021*. PT United Tractors Tbk.

PT United Tractors Tbk. (2022). *Laporan tahunan PT United Tractors Tbk tahun 2022*. PT United Tractors Tbk.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PT United Tractors Tbk. (2023). *Laporan tahunan PT United Tractors Tbk tahun 2023*. PT United Tractors Tbk.

PT United Tractors Tbk. (2025). *Profil perusahaan dan informasi korporasi*. PT United Tractors Tbk.

Puspitasari, R., & Yahya, M. (2020). Analisis rasio profitabilitas sebagai alat ukur kinerja keuangan perusahaan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(2), 210–221.

Rachmawati, S. (2012). Analisis pengaruh rasio profitabilitas terhadap kinerja perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 55–66.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.