

## **Penilaian Kinerja Perusahaan Jasa Kontruksi PT. Ganesha Praptama Karya Berdasarkan Pendekatan Metode Balance Scorecard**

**Muhamad Dian Aryono<sup>1</sup> Slamet Riyadi<sup>2</sup>,  
Sunu Priyawan<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Prodi Magister Manajemen,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: dianaryono@gmail.com<sup>1</sup>, slametriyadi10@untag-sby.ac.id<sup>2</sup>,  
sunu@untag-sby.ac.id<sup>3</sup>

### **Abstrak**

PT. Ganesha Praptama Karya. Perusahaan kontraktor masih sangat tradisional melihat aspek keuangan saja dalam penilaian kinerjanya. Tujuan untuk penelitian ini adalah merancang penilaian kinerja perusahaan jasa kontruksi PT. Ganesha Praptama Karya yang dinilai berdasarkan metode BSC dengan perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Jenis penelitian menggunakan pendekatan penelitian kualitatif secara deskriptif. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *metode random sampling*. Sampel pada masing-masing kuisoner adalah 32 sampel untuk kuisoner pelanggan dan 58 orang untuk karyawan internal. Berdasarkan kinerja perusahaan perspektif keuangan menunjukkan mampu menutupi utang jangka pendeknya sebelum jatuh tempo dengan aktiva lancarnya serta mampu menutupi biaya-biaya yang di keluarkan dengan pendapatan yang diperoleh. Kinerja perusahaan perspektif pelanggan memperlihatkan nilai dengan cukup baik dalam hal memberi pelayanan yang cukup baik pada pelanggan sehingga berdampak positif bagi perusahaan. Kinerja perusahaan pada perspektif bisnis internal dikatakan cukup baik hal ini membuktikan perusahaan mampu menyediakan peralatan serta sarana dan prasarana yang cukup untuk karyawan. Pada kinerja perusahaan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dapat dikatakan cukup baik hal ini membuktikan bahwa perusahaan memiliki kemampuan dalam meningkatkan kapaasitas karyawan melalui pelatihan serta kesempatan pendidikan lanjutan dan lingkungan kerja yang kondusif.

**Kata kunci: kinerja perusahaan, balance scorecard, perusahaan kontruksi.**

### **Abstract**

*PT. Ganesha Praptama Karya. Contracting companies are still very traditional looking at the financial aspect only in their performance appraisal. The research objective to be achieved is to design the performance of the construction service company PT. Ganesha Praptama Karya assessed based on the BSC method of customer perspective, financial perspective, internal business perspective and growth and learning perspective. This type of research approach is quantitative research. The sampling method used in this study is a random sampling method. The sample for each questionnaire is 32 samples for customer questionnaires and 58 people for internal employees. Based on the performance of the company from a financial perspective, it shows that it is able to cover its short-term debt before maturity with its current assets and is able to cover the costs incurred with the income earned. The company's performance from a customer perspective shows that it is able to work well in terms of providing good service to customers so that it has a positive impact on the company. The company's performance from an internal business perspective can be said to be quite good, this shows that the company is able to provide adequate equipment and facilities for employees. The company's performance from a learning and growth perspective can be said to be quite good, this shows that the company has the ability to improve employee performance through training and further education opportunities as well as a conducive work environment.*

**Keywords:** *company performance, balance scorecard, construction company*

### **A. PENDAHULUAN**

Persaingan bisnis yang semakin kompetitif melihat semakin berkembangnya teknologi dan pesatnya kemajuan zaman saat ini menuntun semua perusahaan supaya mampu mengikutinya. (Pebrianata & Putri, 2014:8).

Penilaian kinerja dapat dikatakan sebuah sistem yang memberi kesempatan organisasi untuk memahami, melihat, menilai, dan mengevaluasi kinerja karyawan secara tepat dan benar (Bintoro, 2017:5).

*Balanced scorecard* (BSC) berasal dari 2 suku kata yakni *balanced* memiliki arti seimbang dan *scorecard* mempunyai arti kartu nilai. *Balanced* atau seimbang dapat diartikan sebagai keseimbangan diantara dimensi keuangan dan non keuangan, dimensi kinerja jangka

pendek dan jangka panjang, antara dimensi kinerja bersifat internal dan eksternal (Tandiontong dan Yolanda, 2011:3).

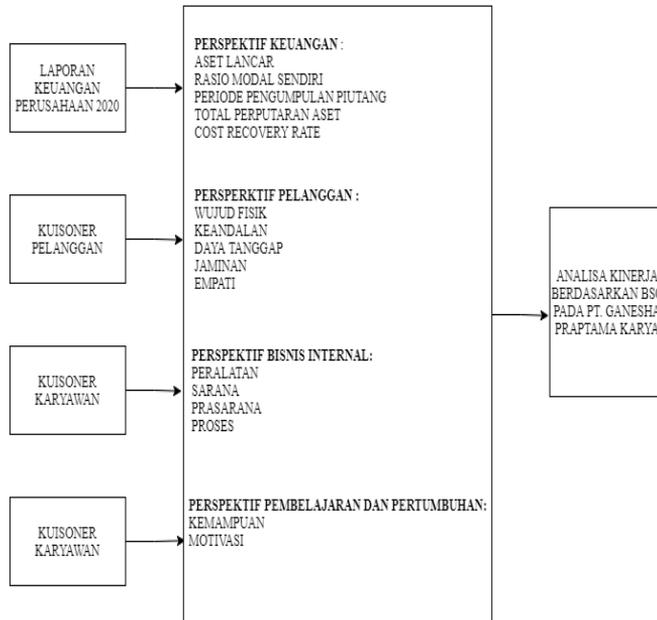
Perusahaan dalam penelitian ini merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor industri jasa kontraktor yakni PT. Ganesha Praptama Karya. Perusahaan kontraktor PT. Ganesha Praptama Karya dalam penilaian kinerja masihlah sangat tradisional yakni dengan melihat aspek keuangan saja. Penilaian kinerja pada aspek lain masihlah tidak diperhatikan. Oleh karena itu peneliti ingin membuat suatu penilaian kinerja yang dapat di manfaatkan oleh perusahaan kontraktor yang bekerja.

Penelitian ini ingin membuat perancangan kinerja perusahaan jasa konstruksi PT. Ganesha Praptama Karya yang dinilai berdasarkan metode BSC tentang perspektif pelanggan. Merancangan kinerja perusahaan jasa konstruksi PT. Ganesha Praptama Karya yang dinilai berdasarkan metode BSC tentang perspektif keuangan. Merancangan kinerja perusahaan jasa konstruksi PT. Ganesha Praptama Karya yang dinilai berdasarkan metode BSC tentang perspektif bisnis internal. Merancangan kinerja perusahaan jasa konstruksi PT. Ganesha Praptama Karya yang dinilai berdasarkan metode BSC tentang perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Penilaian kinerja merupakan sebuah Tindakan untuk mengevaluasi seberapa baik nilai karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Evita, et.al, 2017:5). Mengevaluasi kinerja adalah suatu sistem formal yang digunakan dalam periode waktu tertentu untuk mengevaluasi kinerja seorang pegawai (Setiobudi, 2017:8). Secara

umum metode BSC menilai dalam 4 macam dimensi kinerja yakni perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

### C. METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti merupakan kualitatif, dengan pendekatan deskriptif secara singkat penelitian deskriptif kualitatif. Keempat perspektif konsep *Balanced Scorecard* yang dijabarkan dalam beberapa dimensi dijelaskan sebagai berikut:

a) Perspektif Keuangan (Brigham & Houston, 2010)

1. Likuiditas dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Kewajiban Jangka Pendek}}$$

2. Solvabilitas dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rasio Modal Sendiri Terhadap Aset} = \frac{\text{Modal Sendiri}}{\text{Total Aset}}$$

3. Aktivitas diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Daily Sales Outstanding} = \frac{\text{Piutang Usaha} \times 365}{\text{Pendapatan Usaha}}$$

$$\text{Total Assets Turnover} = \frac{\text{Total Pendapatan}}{\text{Total Aset}}$$

4. *Cost Recovery Rate* (CRR) dengan rumus sebagai berikut.:

$$\text{Cost Recovery Rate} = \frac{\text{Total Pendapatan}}{\text{Biaya Operasional}}$$

**b) Perspektif Pelanggan (Hery, 2017)**

a. *Tangibles* dengan indikator berikut ini:

- 1) Instrumen operasional kantor sudah baik dan memadai.
- 2) Mampu menjaga 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) di area kerja.
- 3) Kejelasan informasi kontraktor.
- 4) Ketersediaan fasilitas pendukung kontraktor.
- 5) Ruang kerja kontraktor nyaman dan bersih.
- 6) Pekerja kontraktor berpakaian bersih dan rapih.

b. *Reliability* dengan indikator berikut ini:

- 1) Kontraktor cepat dalam memberi pelayanan dan kemudahan SOP di dalamnya.
- 2) Kontraktor akurat dalam pencatatan pekerjaan proyek.
- 3) Ketepatan waktu pelaksanaan konstruksi (start dan closing proyek).

c. *Responsiveness* dengan indikator berikut ini:

- 1) Pekerja kontraktor segera menolong jika rekanan memerlukan bantuan.
- 2) Kontraktor memberikan respon yang baik terhadap keluhan rekanan.
- 3) Kontraktor jelas dalam penyampaian informasi kepada rekanan.

d. *Assurance* dengan indikator berikut ini:

- 1) Pekerja kontraktor beretika menimbulkan rasa aman dan rasa percaya kepada rekanan.
- 2) Pekerja kontraktor ramah dan sopan dalam memberikan informasi.
- 3) Pekerja kontraktor terampil dan sangat profesional.

e. *Empathy* dengan indikator berikut ini:

- 1) Pemberian informasi kepada rekana mengenai update progress proyek/pekerjaan.
- 2) Waktu bagi rekanan untuk berkonsultasi/bertanya sangat leluasa dan berkecukupan.
- 3) Pelayanan yang diberikan pekerja kontraktor kepada rekanan sangat baik tanpa memandang status sosial dan lain – lain.

**c) Perspektif Proses Bisnis Internal (Hery, 2017)**

a. Peralatan dengan indikator berikut ini:

- 1) Peralatan kerja yang dipergunakan dalam kondisi baik dan pantas dipakai.
- 2) Jumlah peralatan selalu tersedia cukup dan memadai.
- 3) Peralatan yang dipergunakan tersedia dan dalam kondisi tidak cacat.
- 4) Dilakukan pemeriksaan berkala serta perbaikan alat atau inventaris Gudang.

b. Sarana dan Prasarana dengan indikator berikut ini:

- 1) Komputerisasi telah terbukti mendukung efisiensi dan efektivitas kerja.
- 2) Akses data dan informasi mudah diperoleh untuk mendukung pekerjaan.
- 3) Gedung dan ruang kerja dalam kondisi baik serta dalam keadaan bersih.
- 4) Prasarana kantor meliputi air, listrik, sistem informasi dan komunikasi, dan lain-lain berfungsi sangat baik.
- 5) Pengecekan berkala dan perbaikan sarana prasarana kantor setiap waktu selalu dilakukan.

c. Proses dengan indikator berikut ini :

- 1) Pekerja kontraktor mampu memenuhi target penyelesaian pekerjaan sesuai dengan agreement yang telah disetujui dari perusahaan.
- 2) Pekerja kontraktor mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan.
- 3) Pekerja kontraktor mengetahui prosedur SOP pada pekerjaan.
- 4) Pekerja kontraktor mengikuti prosedur pada pekerjaan.
- 5) Mengetahui fungsi dan tanggung jawab masing – masing dalam pekerjaan.
- 6) Melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi jabatan dengan baik.

**d) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Hery, 2017)**

a. Kemampuan dengan indikator berikut ini:

- 1) Terdapat kursus pelatihan bagi pekerja dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka sesuai dengan fitur dan kebutuhan perusahaan.
- 2) Pekerja memperoleh kesempatan yang sama dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi.
- 3) Lingkungan kerja menimbulkan rasa nyaman untuk membantu pekerja serta mempelajari pekerjaan baru.
- 4) Memiliki orientasi tugas dan fungsi utama manajemen perusahaan
- 5) Pimpinan memberikan pengarahan yang jelas sebelum memberikan pekerjaan/proyek kepada pekerja.
- 6) Pimpinan mampu meningkatkan *skill* teknis kerja dan membina lingkungan kerja produktif.
- 7) Pemimpin memberikan pengetahuan tentang perilaku/etika positif kepada bawahan.
- 8) Perusahaan memberi kesempatan untuk mengembangkan bakat dan inisiatif pekerja.

b. Motivasi dengan indikator berikut ini:

- 1) Perusahaan memberikan tunjangan untuk karyawan sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan profesionalisme.
- 2) Promosi dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan kebutuhan untuk perusahaan.
- 3) Proses absensi berjalan dengan baik dan terpantau.
- 4) Kebutuhan kerja nyaman dan memadai untuk pekerjaan.
- 5) Pimpinan mampu memberikan pandangan motivasi kepada bawahan dalam bekerja.
- 6) Pimpinan memberikan contoh teladan yang baik pada bawahannya.
- 7) Bersikap terbuka untuk mengungkapkan pendapat dengan pimpinan dan rekan kerja.
- 8) Perusahaan memberikan penghargaan bagi pekerja yang mampu berprestasi.
- 9) Teguran kepada pekerja yang bekerja tidak sesuai SOP berlaku diperusahaan.
- 10) Komunikasi terjalin yang baik antar pekerja dan antar bagian.
- 11) Hubungan sosial terjalin baik dengan rekan kerja.

- 12) Kerja sama yang dilakukan tim maupun antar divisi, dalam mengerjakan tugas berjalan dengan baik

Kategori jawaban dengan skala likert. Populasi yang digunakan adalah pelanggan PT. Ganesha Praptama Karya terdapat 48 orang serta karyawan terdapat 136 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *metode random sampling*, sampel yang digunakan sebanyak 32 pelanggan dan 58 karyawan. Teknik validitas konstruk dan reliabilitas instrumen menggunakan *Partial Least PLS-SEM*

#### D. HASIL dan PEMBAHASAN

##### 1. Uji Validitas Konstruk dan Reliabilitas Instrumen/Kuesioner

###### A. Convergent Validity

**Tabel 1 Convergent Validity X**

X1		X2		X3		X4		X5	
X11	0.767	X21	0.775	X31	0.893	X41	0.824	X51	0.714
X12	0.792	X22	0.751	X32	0.731	X42	0.926	X52	0.704
X13	0.920	X23	0.835	X33	0.898	X43	0.911	X53	0.984
X14	0.858								
X15	0.706								
X16	0.706								

**Tabel 2. Convergent Validity Y**

Y1		Y2		Y3		Y4		Y5	
Y11	0.844	Y21	0.762	Y31	0.764	Y41	0.700	Y51	0.886
Y12	0.855	Y22	0.737	Y32	0.713	Y42	0.768	Y52	0.791
Y13	0.786	Y23	0.706	Y33	0.782	Y43	0.792	Y53	0.824
Y14	0.732	Y24	0.762	Y34	0.784	Y44	0.728	Y54	0.859
		Y25	0.867	Y35	0.782	Y45	0.841	Y55	0.894
				Y36	0.768	Y46	0.783	Y56	0.705
						Y47	0.760	Y57	0.749
						Y48	0.734	Y58	0.758
								Y59	0.813
								Y510	0.739

								Y511	0.752
								Y512	0.786

Berdasarkan tabel 1. dan 2. meyakinkan bahwa setiap bagian konstruk bernilai di atas 0,7 sehingga mendapat kesimpulan bahwa setiap proksi merupakan variabel perwujudan dari masing-masing variabel laten dalam penelitian.

### B. Composite Reliability

**Tabel 3. Composite Reliability**

Keterangan	Composite Reliability	Keterangan	Composite Reliability
X1	0,740	Y1	0,844
X2	0,768	Y2	0,862
X3	0,854	Y3	0,875
X4	0,918	Y4	0,907
X5	0.775	Y5	0.873

Pada tabel 3. terlihat bahwa nilai *composite reliability* pada setiap bagian kontrak memiliki skor diatas 0,70.

### C. Discriminant Validity

**Tabel 4 Cross Loadings X**

Keterangan	X1	X2	X3	X4	X5
X11	<b>0.267</b>	0.114	0.101	0.151	0.145
X12	<b>0.492</b>	0.170	0.152	0.390	0.357
X13	<b>0.920</b>	0.524	0.512	0.601	0.583
X14	<b>0.858</b>	0.497	0.395	0.608	0.519
X15	<b>0.406</b>	0.285	0.261	0.267	0.130
X16	<b>0.606</b>	0.384	0.464	0.308	0.202
X21	0.387	<b>0.575</b>	0.203	0.216	0.224
X22	0.395	<b>0.751</b>	0.631	0.176	0.216
X23	0.358	<b>0.835</b>	0.898	0.359	0.389
X31	0.429	0.610	<b>0.893</b>	0.384	0.374
X32	0.395	0.751	<b>0.631</b>	0.176	0.216
X33	0.358	0.835	<b>0.898</b>	0.359	0.389
X41	0.494	0.295	0.346	<b>0.824</b>	0.608

Keterangan	X1	X2	X3	X4	X5
X42	0.623	0.397	0.385	<b>0.926</b>	0.984
X43	0.709	0.284	0.323	<b>0.911</b>	0.746
X51	0.181	0.215	0.327	0.181	<b>0.414</b>
X52	0.137	0.119	0.163	0.038	<b>0.204</b>
X53	0.623	0.397	0.385	0.926	<b>0.984</b>

Tabel 5. *Cross Loadings Y*

Keterangan	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y11	<b>0.844</b>	0.767	0.695	0.625	0.660
Y12	<b>0.855</b>	0.695	0.764	0.664	0.716
Y13	<b>0.686</b>	0.323	0.713	0.576	0.568
Y14	<b>0.632</b>	0.397	0.582	0.479	0.423
Y21	0.300	<b>0.662</b>	0.331	0.391	0.323
Y22	0.109	<b>0.237</b>	0.121	0.141	0.163
Y23	0.100	<b>0.206</b>	0.165	0.153	0.185
Y24	0.222	<b>0.462</b>	0.169	0.196	0.235
Y25	0.844	<b>0.967</b>	0.695	0.625	0.660
Y31	0.655	0.695	<b>0.764</b>	0.644	0.716
Y32	0.686	0.323	<b>0.713</b>	0.576	0.568
Y33	0.632	0.397	<b>0.782</b>	0.479	0.423
Y34	0.666	0.508	<b>0.884</b>	0.655	0.824
Y35	0.602	0.537	<b>0.882</b>	0.768	0.606
Y36	0.627	0.525	<b>0.868</b>	0.792	0.603
Y41	0.489	0.443	0.516	<b>0.700</b>	0.491
Y42	0.602	0.537	0.782	<b>0.868</b>	0.606
Y43	0.627	0.525	0.768	<b>0.892</b>	0.603
Y44	0.429	0.371	0.574	<b>0.728</b>	0.565
Y45	0.715	0.675	0.748	<b>0.841</b>	0.857
Y46	0.660	0.614	0.751	<b>0.883</b>	0.723
Y47	0.541	0.409	0.640	<b>0.760</b>	0.602
Y48	0.414	0.252	0.510	<b>0.634</b>	0.394
Y51	0.699	0.674	0.726	0.801	<b>0.886</b>
Y52	0.612	0.430	0.623	0.615	<b>0.791</b>

<b>Keterangan</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Y5</b>
Y53	0.666	0.508	0.784	0.655	<b>0.824</b>
Y54	0.844	0.867	0.695	0.625	<b>0.760</b>
Y55	0.855	0.695	0.764	0.644	<b>0.816</b>
Y56	0.686	0.323	0.713	0.576	<b>0.868</b>
Y57	0.632	0.397	0.582	0.479	<b>0.623</b>
Y58	0.249	0.039	0.349	0.373	<b>0.402</b>
Y59	0.612	0.430	0.623	0.615	<b>0.791</b>
Y510	0.115	0.229	0.175	0.029	<b>0.382</b>
Y511	0.110	0.153	0.187	0.038	<b>0.223</b>
Y512	0.171	0.130	0.186	0.147	<b>0.210</b>

Penggambaran diatas nilai *cross loading* pada Tabel 5.6 dan 5.7 membuktikan bahwa nilai hubungan kontrak pada indikator lebih tinggi dibandingkan nilai hubungan pada kontrak lainnya.

**Tabel 6. Hasil Uji AVE dan Akar AVE**

<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>	<b>Akar AVE</b>	<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>	<b>Akar AVE</b>
X1	0,594	0.770	Y1	0,578	0.760
X2	0,530	0.728	Y2	0,678	0.823
X3	0,667	0.816	Y3	0,541	0.735
X4	0,789	0.888	Y4	0,552	0.742
X5	0.584	0.764	Y5	0.697	0.834

Dari gambaran Tabel 6. setiap bagian kontrak membuktikan nilai AVE lebih besar dari 0,50. Nilai tersebut sudah dapat dikatakan memenuhi syarat sesuai dengan batas nilai minimum AVE yang ditentukan.

**Tabel 7. Latent Variable Correlations X**

<b>Keterangan</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>X4</b>	<b>X5</b>
X1	<b>0.621</b>				
X2	0.506	<b>0.732</b>			
X3	0,467	0,658	<b>0.821</b>		
X4	0,691	0,372	0,396	<b>0.726</b>	
X5	0.596	0.406	0.414	0.901	<b>0.634</b>

Tabel 8. *Latent Variable Y*

Keterangan	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y1	<b>0.756</b>				
Y2	0.769	<b>0.827</b>			
Y3	0.910	0.684	<b>0.796</b>		
Y4	0.770	0.667	0.903	<b>0.757</b>	
Y5	0.790	0.655	0.852	0.834	<b>0.813</b>

Dari Tabel 7 dan 8 memperlihatkan bahwa nilai akar kuadrat AVE dalam setiap bagian konstruk lebih besar dari pada nilai korelasinya sehingga konstruk dalam model penelitian ini masih dapat dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik

## 2. Pembahasan

### A. Penilaian Kinerja Perusahaan Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil kinerja PT. Ganesha Praptama Karya pada perspektif keuangan dari segi rasio likuiditas yang diukur dengan current ratio menunjukkan hasil sebesar 4,56. Hasil kinerja PT. Ganesha Praptama Karya pada perspektif keuangan dari segi rasio *solvabilitas* menggunakan penilaian rasio modal sendiri terhadap total asset menunjukkan hasil sebesar 0,80. Hasil kinerja PT. Ganesha Praptama Karya pada perspektif keuangan dari segi rasio aktivitas yang diukur dengan *Collection Period* atau *Daily Sales Outstanding* menunjukkan hasil sebesar 39,47. Hasil kinerja PT. Ganesha Praptama Karya pada perspektif keuangan dari segi rasio aktivitas yang diukur menggunakan penilaian *total asset turnover* menunjukkan hasil sebesar 1,2. Hasil kinerja PT. Ganesha Praptama Karya pada perspektif keuangan dari segi rasio *Cost Recovery Rate* (CRR) menunjukkan hasil sebesar 2,9.

Secara keseluruhan pada perspektif keuangan dapat dikatakan cukup baik hal ini menunjukkan bahwa PT. Ganesha Praptama Karya mampu menutupi utang jangka pendeknya sebelum jatuh tempo dengan aktiva lancarnya serta mampu menutupi biaya-biaya yang di keluarkan dengan pendapatan yang diperoleh.

### **B. Penilaian Kinerja Perusahaan Perspektif Pelanggan**

Penilaian Kinerja perusahaan pada sudut pandang atau perspektif pelanggan dimensi tangible menunjukkan rata-rata sebesar 3,34. Penilaian kinerja perusahaan perspektif pelanggan dimensi reability menunjukkan rata-rata sebesar 3,80. Penilaian kinerja perusahaan perspektif pelanggan dimensi *responsiveness* menunjukkan rata-rata sebesar 3,78. Penilaian kinerja perusahaan perspektif pelanggan dimensi *assurance* menunjukkan rata-rata sebesar 3,78. Penilaian kinerja perusahaan perspektif pelanggan dimensi *empathy* memperoleh rata-rata sebesar 3,78.

Secara keseluruhan penilaian kinerja perusahaan perspektif pelanggan dikatakan cukup baik hal ini membuktikan bahwa kinerja PT. Ganesha Praptama Karya mampu bekerja dengan baik dalam hal memberi pelayanan yang baik pada pelanggan sehingga berdampak positif bagi perusahaan dimana pelanggan dapat merekomendasikan pada teman atau saudara untuk menggunakan jasa kontraktor pada PT. Ganesha Praptama Karya.

### **C. Penilaian Kinerja Perusahaan Perspektif Proses Bisnis Internal**

Penilaian kinerja perusahaan pada sudut pandang atau perspektif proses bisnis internal, dimensi peralatan menunjukkan rata-rata sebesar 3,41. Penilaian kinerja perusahaan perspektif bisnis internal dimensi sarana dan prasarana memperoleh rata-rata sebesar 3,31. Penilaian

kinerja perusahaan sudut pandang atau perspektif proses bisnis internal dimensi proses menunjukkan rata-rata sebesar 3,41.

Secara keseluruhan nilai kinerja perusahaan perspektif proses bisnis internal pada PT. Ganesha Praptama Karya dapat dikatakan cukup baik hal ini membuktikan bahwa PT. Ganesha Praptama Karya menyediakan peralatan serta sarana dan prasarana yang cukup bagi karyawan sehingga karyawan mampu melaksanakan proses pekerjaannya sesuai dengan aturan dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan.

#### **D. Penilaian Kinerja Perusahaan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Penilaian kinerja perusahaan sudut pandang atau perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dimensi kemampuan memperoleh rata-rata sebesar 3,45. Penilaian kinerja perusahaan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dimensi motivasi menunjukkan rata-rata sebesar 3,45.

Secara keseluruhan penilaian kinerja perusahaan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada PT. Ganesha Praptama Karya dapat dikatakan cukup baik hal ini membuktikan bahwa PT. Ganesha Praptama Karya memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan serta kesempatan pendidikan lanjutan serta lingkungan kerja yang kondusif sehingga mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang cukup sesuai dengan fitur dan kebutuhan yang akan berdampak pada kinerja perusahaan.

## **E. PENUTUP**

### **Simpulan dan Saran**

Dari Segi perspektif pelanggan PT. Ganesha Praptama Karya cukup mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dari Segi perspektif bisnis internal sekalipun PT. Ganesha Praptama Karya menyediakan cukup peralatan serta sarana dan prasarana namun karyawan cukup mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan organisasi. Dari Segi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sekalipun PT. Ganesha Praptama Karya cukup memiliki kemampuan untuk menyediakan kebutuhan karyawan seperti peralatan dan pengetahuan dalam pelatihan dan pendidikan namun kinerja karyawan cukup optimal karena adanya dukungan motivasi dari pimpinan.

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini Bagi PT. Ganesha Praptama Karya perlu untuk meningkatkan kualitas peralatan dan sarana prasarana guna menunjang kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada sudut pandang keuangan perusahaan harus mampu memutar asset lebih efektif dan penahigan piutang lebih tepat agar memperoleh laba lebih.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bintoro, M.d. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Bringham dan Houtson. (2010). *Essential of Financial Management: Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat
- Evita, S.N., Muizu, Wa O.Z., & Atmojo, R.T.W. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Menggunakan *Metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management by Objectives* (Studi Kasus pada PT Qwords Company International). *Pekbis Jurnal*, Vol.9, No.1, Maret 2017: 18- 32
- Hery (2017). *Balanced Scorecard for Business*. Gransindo, Jakarta.
- Pebrianata, I.W.G.S dan I.G.A.M.A.D Putri (2014). Analisis Komparasi Kinerja Berbasis Balance Scorecard pada LPD di Kecamatan Denpasar Timur. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.6, No.2, pp.340-354, Universitas Udayana, Bali.
- Setiobudi, Eko. (2017). Analisi Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana. *Journal of Applied Business and Economics* Vol. 3 No. 3 (Mar 2017) 170-182
- Tandiontong, Mathius dan Yolanda, Erna R. (2011). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Yang Memadai (Sebuah Studi Pada Perusahaan Bio Tech Sarana di Bandung). *Akurat Jurnal Ilmiah Akuntansi Nomor 05 Tahun ke-2*