

**ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA PADA PT AGRO MUKO DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* KABUPATEN MUKOMUKO****Ahmad Sumarlan¹, Melisa Ade Kartika²**Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,3}ahmadsumarlan@umb.ac.id²**INFORMASI ARTIKEL****Riwayat Artikel:**

Diterima : 19/06/2025

Direvisi : 25/06/2025

Disetujui : 30/06/2025

Keywords:Performance Effectiveness,
Balanced Scorecard**Kata Kunci:**Efektivitas Kinerja, *Balnced*
Scorecard**ABSTRACT**

This study aims to measure the effectiveness of the performance of PT. Agro Muko, Mukomuko Regency, using the Balanced Scorecard approach, which includes four perspectives: financial, customer, internal business processes, and growth and learning. The research method used is a qualitative descriptive method with a case study approach, where data was collected through observation, interviews, and documentation during the period of January to February 2024. The results of the study indicate that from a financial perspective, the company was able to achieve cost effectiveness with an excellent ROA value for three consecutive years. The customer perspective shows high satisfaction with the company's service and product quality. From the perspective of internal business processes, the company innovates products and services that support sustainability and market expansion. Meanwhile, from the perspective of growth and learning, employee productivity still needs to be improved even though the employee retention rate is quite good. The conclusion of this study shows that the use of the Balanced Scorecard provides a comprehensive overview of company performance and can be a strategic tool in performance planning and evaluation.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kinerja PT. Agro Muko Kabupaten Mukomuko dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang mencakup empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama periode Januari hingga Februari 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perspektif keuangan, perusahaan mampu mencapai *cost effectiveness* dengan nilai ROA yang sangat baik selama tiga tahun berturut-turut. Perspektif pelanggan menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan dan kualitas produk perusahaan. Dalam perspektif proses bisnis internal, perusahaan melakukan inovasi produk dan layanan yang mendukung keberlanjutan serta ekspansi pasar. Sedangkan dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, produktivitas karyawan masih perlu ditingkatkan meskipun tingkat retensi karyawan cukup baik. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *Balanced Scorecard* memberikan gambaran menyeluruh terhadap kinerja perusahaan dan dapat menjadi alat strategis dalam perencanaan dan evaluasi kinerja.

PENDAHULUAN

Efektivitas kinerja perusahaan merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan. Hal ini melibatkan sejauh mana perusahaan dapat menghasilkan hasil yang diharapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien. Efektivitas kinerja mengacu pada sejauh mana suatu organisasi, tim, atau individu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks bisnis, efektivitas kinerja dapat diukur dengan seberapa baik sebuah perusahaan mencapai tujuan strategisnya, seperti meningkatkan pendapatan, mengurangi biaya, atau meningkatkan kepuasan pelanggan.

Efektivitas kinerja melibatkan pencapaian hasil yang diinginkan dengan cara yang efisien dan efektif. Efisiensi berarti melakukan tugas dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal, seperti waktu, tenaga kerja, dan biaya. Sementara itu, efektivitas



berarti mencapai hasil yang diinginkan dengan memenuhi standar dan memenuhi kebutuhan pelanggan atau pemangku kepentingan. Efektivitas kinerja perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, adalah kejelasan tujuan dan strategi perusahaan. Perusahaan harus memiliki tujuan yang jelas dan strategi yang baik untuk mencapainya. Tanpa tujuan yang jelas, perusahaan akan kesulitan dalam mengukur keberhasilan dan mengarahkan sumber daya dengan tepat. Kedua, adalah pengelolaan sumber daya yang efisien. Efektivitas kinerja perusahaan dapat ditingkatkan dengan mengelola sumber daya yang tersedia secara efisien. Ini termasuk mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja, mengelola anggaran dengan baik, dan menggunakan teknologi yang tepat. Pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk memahami sejauh mana kemajuan perusahaan telah dicapai. Mengetahui kondisi saat ini menjadi dasar bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah selanjutnya. Keberhasilan perusahaan di masa depan akan ditentukan oleh bagaimana investasi dan pengelolaan aset tak berwujud seperti keahlian karyawan, loyalitas pelanggan, dan pengendalian mutu, bukan hanya fokus pada pengelolaan dan investasi aset fisik. Dalam hal investasi ini, keberhasilan atau kegagalan perusahaan tidak dapat diukur secara singkat menggunakan model keuangan tradisional.

Pengukuran kinerja perusahaan adalah alat manajemen yang sangat penting. Dalam menghadapi persaingan di pasar global, perusahaan harus terus mendorong diri mereka sendiri untuk meningkatkan kinerja mereka secara berkelanjutan. Dengan pengukuran ini, perusahaan dapat mengetahui kondisi proses bisnis mereka. Balance Scorecard (BSC), yang merupakan konsep pengukuran yang berasal dari strategi bisnis perusahaan, harus selalu dipantau karena akan mengarahkan karyawan pada faktor-faktor kunci keberhasilan dalam membangun kesuksesan perusahaan. Untuk mencapai kesuksesan ini, perusahaan harus termotivasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan baik dalam hasil pengukuran kinerja maupun dalam tolak ukur kinerja itu sendiri. Tolak ukur kinerja yang dimaksud di sini adalah key performance dalam Balanced Scorecard (BSC). Balanced Scorecard adalah pendekatan dalam strategi manajemen yang dikembangkan oleh Robert Kaplan dan David Norton pada awal tahun 1990. BSC merupakan singkatan dari "balanced scorecard" yang artinya kartu skor yang seimbang. "Balanced" berarti mencapai keseimbangan antara kinerja keuangan dan non-keuangan, kinerja jangka pendek dan jangka panjang, serta kinerja internal dan eksternal. Sedangkan "scorecard" adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor kinerja seseorang. Kartu skor ini juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang ingin dicapai oleh seseorang di masa depan.

BSC mengusulkan empat perspektif kunci yang harus diperhatikan dalam mengukur kinerja organisasi, yaitu perspektif keuangan, meliputi ukuran-ukuran keuangan tradisional seperti pendapatan, laba, dan arus kas. Perspektif ini memberikan gambaran tentang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan finansial. Perspektif pelanggan, melibatkan ukuran-ukuran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, seperti tingkat kepuasan pelanggan, dan retensi pelanggan. Perspektif ini membantu organisasi untuk memahami bagaimana pelanggan mereka menilai produk atau layanan yang ditawarkan. Perspektif proses internal, meliputi ukuran-ukuran yang terkait dengan efisiensi dan efektivitas proses internal organisasi. Perspektif proses internal membantu dalam pengelolaan sumber daya perusahaan, termasuk penggunaan tenaga kerja, teknologi, dan aset lainnya. Manajemen yang efisien dari sumber daya ini dapat berdampak positif pada biaya operasional.

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, melibatkan ukuran-ukuran yang terkait dengan kemampuan organisasi untuk belajar, beradaptasi, dan berinovasi. Perspektif ini



menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia, inovasi, dan pembelajaran organisasi sebagai elemen-elemen kunci untuk mencapai pertumbuhan jangka panjang. Satu hal yang terkait adalah kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pekerja terbaik, yang dikenal sebagai retensi pekerja. Kita semua tahu bahwa pekerja adalah investasi jangka panjang bagi perusahaan. Jadi, ketika seorang pekerja pergi tanpa keinginan perusahaan, itu berarti kehilangan kapital intelektual bagi perusahaan. Tingkat retensi pekerja diukur dengan melihat persentase pergantian pekerja di perusahaan. Selain itu, penting juga untuk memperhatikan produktivitas pekerja. Produktivitas ini dipengaruhi oleh peningkatan keterampilan dan moral, inovasi, proses internal, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk menghubungkan hasil yang dihasilkan oleh pekerja dengan jumlah pekerja yang seharusnya untuk mencapai hasil tersebut. Kemampuan sistem informasi juga penting dalam hal ini, termasuk tingkat ketersediaan informasi, akurasi informasi yang tersedia, dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Menurut Astawa et al (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja keseluruhan dianggap baik selama periode pengujian. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya menggunakan indikator keuangan dan non-keuangan untuk mengukur kinerja koperasi. Perspektif anggota juga dianggap penting dalam meningkatkan pertumbuhan koperasi, dan kepuasan anggota secara umum tinggi. Menurut Pratikno & Rahardjo (2021) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dapat diukur dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam perspektif keuangan, NPM (Net Profit Margin) pada tahun 2017-2019 mengalami peningkatan, ROE (Return on Equity) mengalami fluktuasi, dan ROI (Return on Investment) juga mengalami fluktuasi. Dalam perspektif pelanggan, hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan angka 69,27% yang dapat dikategorikan sebagai tinggi. Namun, terdapat penurunan dalam retensi pelanggan dari tahun ke tahun. Dalam perspektif proses bisnis internal, tidak terdapat program inovasi terbaru. Namun, proses operasi perusahaan dianggap efisien, konsisten, tepat waktu, dan melayani selama 24 jam. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, ukuran kepuasan karyawan mencapai 79,65% dalam kategori tinggi dan retensi karyawan dari tahun 2017-2019 terus meningkat.

TINJAUAN LITERATUR

Efektivitas Kinerja

Menurut Nasution et al (2020), efektivitas kinerja adalah perbandingan antara pencapaian hasil kerja karyawan dengan standar yang telah ditetapkan di dalam suatu organisasi. Istilah kinerja juga merujuk pada hasil yang telah berhasil dicapai oleh karyawan, baik dalam bentuk kuantitas maupun kualitas, sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya di dalam perusahaan. Menurut Anggi Mayasari Lubis et al (Anggi Mayasari Lubis et al., 2022), efektivitas kinerja merupakan pencapaian hasil kerja, yang dapat diukur baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam pelaksanaan tugas yang diberikan kepada seorang karyawan. Hal ini mencakup upaya untuk mewujudkan sasaran, visi, misi, dan tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja adalah kemampuan individu, tim, atau organisasi dalam mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan efisien dan efektif. Efektivitas kinerja berkaitan dengan sejauh mana seseorang atau sebuah entitas dapat menghasilkan hasil yang diharapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal.



Balanced Scorecard

Menurut Kaplan dan Norton dalam karyanya yang diulas oleh Dewi Utari, Akuntansi Manajemen, *Balanced Scorecard* menggabungkan serangkaian ukuran kinerja keuangan dari masa lampau dengan ukuran pendorong sebagai indikator kinerja di masa mendatang. Tujuan dan ukuran dalam balanced scorecard diprofilkan berdasarkan visi dan strategi yang tercermin dalam empat perspektif, yakni finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Menurut Anggi Mayasari Lubis et al (2022) *Balanced Scorecard* merupakan suatu alat pengukur kinerja perusahaan yang mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan, baik secara keuangan maupun nonkeuangan dengan menggunakan empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Menurut Farida Styaningrum (2021) *Balanced Scorecard* merupakan usaha sistematis dalam merancang sistem pengukuran kinerja yang menerjemahkan visi, misi, dan strategi organisasi menjadi tujuan, pengukuran, dan inisiatif yang jelas. *Balanced Scorecard* merupakan suatu sistem manajemen strategi yang menjabarkan visi dan strategi suatu perusahaan ke dalam tujuan operasional dan tolak ukur. Tujuan dan tolak ukur dikembangkan untuk setiap 4 (empat) perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Berdasarkan dari beberapa pengertian dari beberapa penelitian sebelumnya penulis menyimpulkan definisi dari *Balanced Scorecard* merupakan sistem informasi yang dipergunakan untuk menilai pencapaian kinerja suatu perusahaan dengan tujuan mewujudkan visi, misi, dan strategi perusahaan. Pendekatan ini berfokus pada empat perspektif, meliputi keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

METODE PENELITIAN

Objek pada penelitian ini adalah PT AGRO MUKO yang berada di Komplek Agro Muko, Teruntung, Kecamatan Teras Terunjam, Kabupaten Mukomuko, Provinsi Bengkulu. Sementara itu, untuk waktu dalam penelitian ini adalah bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Februari 2024. Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan dalam upaya untuk mendapatkan data demi tujuan tertentu. Sementara pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif. Menurut Rusandi & Muhammad Rusli (2021) metode deskriptif adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan cara menggambarkan objek dan hasil penelitian secara apa adanya, tanpa melakukan manipulasi atau pengaruh terhadap objek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena mencakup pengumpulan data, analisis, dan interpretasi terhadap makna data yang diperoleh. Selain itu, penelitian ini juga membahas potensi solusi nyata dengan mendeskripsikan, mencatat, dan menganalisis kondisi perusahaan. Penelitian ini diatur sebagai penelitian induktif, di mana fokusnya adalah mencari dan mengumpulkan data lapangan untuk memahami faktor-faktor, unsur-unsur bentuk, dan sifat suatu fenomena dalam masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 1921, di Sumatera, berdiri sebuah perusahaan perkebunan yang diberi nama PT. SIPEF. Perusahaan ini didirikan sebagai Penanam Modal Asing (PMA) oleh warga negara Belgia. Pada saat yang sama, perusahaan asing bernama PT. Anglo, yang didirikan oleh warga negara Inggris melalui Dutch Agency Belanda, juga muncul di Sumatera. Kedua perusahaan ini kemudian melakukan penggabungan dan membentuk PT. PP. Anglo Dutch.



Pada tahun 1964, melalui kerjasama antara Indonesia dan Inggris, perusahaan mengalami perubahan nama menjadi PT. PP. Dulu KaryaTiga. Pada bulan Desember 1971, terjadi perubahan nama lagi, menjadi PT. SIPEF Medan Indonesia. Pada tahun 1978, perusahaan mengalami pergantian nama menjadi PT. TTI (TolanTiga Indonesia). Pada sekitar tahun 1968, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih kepemilikan dan pengelolaan perkebunan SIPEF yang sebelumnya dimiliki oleh Belgia. Awalnya, mayoritas perkebunan ini ditanami dengan tanaman kopi, karet (rambung), serta beberapa tanaman lain seperti coklat dan nilam. Namun, pada tahun 1972, tanaman karet diganti dengan kelapa sawit.

SIPEF Group memiliki dan mengelola tiga grup perusahaan perkebunan yang tersebar di Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, dan Jawa Barat. Fokus utama perusahaan ini adalah dalam bidang perkebunan, di mana mereka tidak hanya menanam tanaman tetapi juga melakukan pengolahan hasil sendiri. SIPEF Group memiliki pabrik sendiri dan tidak bergantung pada pihak ketiga untuk memperoleh buah atau hasil tanaman. Kantor pusat perusahaan ini terletak di lantai 4 Gedung Bank Sumatera Utara, Jalan Imam Bonjol No. 18, Medan. PT. Agro Muko didirikan pada tahun 1990. Sebelum pendirian PT. Agro Muko, PT. Tolan Tiga Indonesia telah memulai proses perolehan Hak Guna Usaha (HGU) dan pengelolaan lahan sejak tahun 1987. Mayoritas saham perusahaan dimiliki oleh PT. Tolan Tiga Indonesia (53,86%), diikuti oleh Rowe Evans (BLK) Ltd (31,53%), PT. Austindo Nusantara Jaya (13,58%), DEG-German (7,21%), International Finance Corporation (7,21%), dan terakhir Franklin Falls Timber Co. Inc (4,61%). PT. Agro Muko, sebuah Perusahaan Penanaman Modal Asing (PMA), bergerak di sektor perkebunan kelapa sawit dan karet. Secara administratif, PT. Agro Muko terletak di beberapa kecamatan, termasuk Mukomuko Utara, Mukomuko Selatan, Lubuk Pinang, Teras Terunjam, Pondok Suguh, V Koto, Penarik, Selagan Raya, Air Dikit, dan Teramang Jaya, di Kabupaten Bengkulu Utara. Lokasi ini dapat diakses dari Bengkulu atau Padang melalui perjalanan darat ke arah Padang, dengan waktu tempuh sekitar 4 jam. PT. Agro Muko memiliki sembilan kebun atau estate yang dikelola oleh seorang manajer untuk masing-masingnya. Perusahaan ini juga dilengkapi dengan dua pabrik kelapa sawit berkapasitas 60 ton TBS per jam, satu pabrik kelapa sawit berkapasitas 30 ton TBS per jam, dan satu pabrik crumb rubber dengan kapasitas 500-600 kg karet kering per jam. Total luas lahan Hak Guna Usaha (HGU) yang dimiliki oleh PT. Agro Muko adalah 22.928 hektar, sementara 14 hektar telah dialokasikan untuk proyek pemerintah.

Tabel 1.
Indikator Kinerja *Balanced Scorecard*

No	Analisis Kinerja Keuangan	Analisis Kinerja Non Keuangan	Indikator Kinerja Non Keuangan
1. <i>Return on Asset (ROA)</i>		Perspektif Pelanggan	<i>Market Share</i>
2. <i>Beban Operasi terhadap Pendapatan Operasi (BOPO)</i>		Perspektif Proses Bisnis Internal	1. Proses Inovasi 2. Proses Layanan
		Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	1. <i>Employee Productivity</i> 2. <i>Employee Turn Over</i>



Tabel 2
ROA pada PT. Agro Muko-RMO Mukomuko Tahun 2020-2022

Tahun	Ratio (%)	Nilai	Keterangan
2020	26,38 %	ROA > 1,5 %	Sangat Baik
2021	28,40 %	ROA > 1,5 %	Sangat Baik
2022	32,92 %	ROA > 1,5 %	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa kontribusi aset terhadap laba sebelum pajak pada tahun 2020 sebesar 26,38 % artinya tingkat ROA yang mampu dihasilkan oleh PT. Agro Muko-RMO Mukomuko sangat baik, karena berdasarkan kriteria dari Bank Indonesia nilai 26,38 % besar dari 1,5 % pada kategori sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi tingkat hasil pengembalian aset berarti semakin tinggi pula jumlah laba sebelum pajak yang dihasilkan oleh PT. Agro Muko-RMO Mukomuko. Pada tahun 2021 terjadi peningkatan tingkat ROA menjadi 28,40 % masih dalam kategori sangat baik. Hal ini dipengaruhi oleh peningkatan laba seiring dengan peningkatan aset. Pada tahun 2022 rasio ROA kembali meningkat menjadi 32,92 % karena laba meningkat seiring dengan peningkatan total aset pula. Peningkatan ROA ini juga dipengaruhi oleh peningkatan dan penurunan laba, karena rasio ROA melihat perbandingan antara laba dengan aset yang ada. Pada tahun 2020 besarnya rasio 26,38 % terjadi peningkatan pada tahun 2021 menjadi 28,40 % dan tahun 2022 meningkat kembali menjadi 32,92 %. Rasio ROA digunakan untuk melihat kemampuan perusahaan untuk memperoleh laba. Selama periode penelitian dari tahun 2020 sampai 2022 dapat dilihat tingkat kinerja keuangan yang dinilai dari ROA memiliki tingkat yang sangat baik karena nilai rasio 3 tahun berturut-turut terletak pada > 1,5 %. Hal ini menggambarkan bahwa perusahaan sangat baik dalam mendapatkan laba dari tahun ke tahun, karena perusahaan mampu mengelola aset yang ada untuk mendapatkan keuntungan.

Tabel 3.
BOPO pada PT. Agro Muko-RMO Mukomuko Tahun 2020-2022

Tahun	Ratio (%)	Nilai	Keterangan
2020	81,62 %	BOPO ≤ 94 %	Sangat Baik
2021	77,80 %	BOPO ≤ 94 %	Sangat Baik
2022	67,05 %	BOPO ≤ 94 %	Sangat Baik

Adanya peningkatan rasio dari tahun ke tahun dengan kategori sangat baik. Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pada tahun 2020 nilai BOPO sebesar 81,62 % pada kategori sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa perusahaan mampu menekan biaya operasional dalam memperoleh laba dengan rasio yang sangat baik. Rasio BOPO sebesar 81,62 % ini dipengaruhi oleh biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan dan tingkat pendapatan operasional yang diterima. Pada tahun 2021 nilai rasio BOPO sebesar 77,80 % tetapi berada pada penilaian sangat baik, meskipun terjadi kenaikan biaya operasional dari tahun sebelumnya tetapi juga diiringi oleh kenaikan pendapatan operasional. Dengan adanya efisiensi pendapatan maka keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan semakin besar. BOPO sebesar 77,80 % ini dipengaruhi oleh biaya bunga dan biaya tenaga kerja yang mengalami peningkatan. Pada tahun 2022 nilai rasio BOPO sebesar 67,05 % pada kategori penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan kemampuan perusahaan dalam meningkatkan pendapatan operasionalnya dengan cara menekan biaya operasional. Rasio BOPO digunakan



untuk melihat kemampuan perusahaan dalam melakukan kegiatan operasionalnya dengan cara meminimalkan biaya operasional untuk meningkatkan pendapatan operasional. Dari tahun 2020 sampai 2022 tingkat kinerja keuangan perusahaan dinilai dari rasio BOPO terlihat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan berhasil mencapai penilaian sangat baik, karena nilai BOPO selama tiga tahun berturut turut lebih kecil dari 94 % dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa perusahaan telah berhasil meningkatkan pendapatan operasionalnya dengan cara meminimalkan biaya operasionalnya.

Tabel 4.
Rakapitulasi Efektivitas Kinerja Perspektif Keuangan
Tahun 2020 sampai 2022

Tahun	ROA		BOPO	
	Rasio (%)	Kriteria	Rasio (%)	Kriteria
2020	26,38 %	Sangat Baik	81,62 %	Sangat Baik
2021	28,40 %	Sangat Baik	77,80 %	Sangat Baik
2022	32,92 %	Sangat Baik	67,05 %	Sangat Baik

Tabel 5.
Data Pelanggan Ekspor & Dalam Negeri

Tahun	Pelanggan Ekspor	Pelanggan Dalam Negeri
2020	4 Negara	120 Perusahaan
2021	9 Negara	120 Perusahaan
2022	9 Negara	190 Perusahaan

Tabel 6.
Data Penjualan Produk

Tahun	Ekspor	Dalam Negeri
2020	3 Produk	3 Produk
2021	5 Produk	5 Produk
2022	5 Produk	5 Produk

Pada Tabel 5 PT. Agro Muko-RMO Mukomuko juga mengekspor *Crude Palm Oil* (CPO) ke berbagai negara di dunia. Pada tahun 2020. PT. Agro Muko hanya mengirim ke 4 negara di dunia yaitu Uni Eropa, India, Pakistan dan Afrika Setelah banyaknya permintaan pasar internasional dan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, pada tahun 2021 dan 2022 permintaan ekspor meningkat menjadi 9 negara yaitu, Uni Eropa, India, Pakistan, Afrika, India, Tiongkok, Amerika Serikat, Malaysia, dan Thailand India dan Tiongkok khususnya merupakan negara dengan nilai ekspor minyak sawit Indonesia yang tertinggi. Dengan posisi Indonesia sebagai produsen terbesar minyak kelapa sawit di dunia, negara-negara ini menjadi tujuan utama ekspor CPO PT. Agro Muko-RMO Mukomuko untuk memenuhi permintaan pasar internasional. Sehingga untuk pelanggan ekspor dari PT. Agro Muko-RMO Mukomuko dari tahun 2020, 2021, dan 2022 adanya peningkatan dalam pengiriman CPO ke pelanggan. Untuk pelanggan dalam negeri, pengiriman CPO tiap tahunnya meningkat. Dalam satu kali pengiriman, armada yang dimiliki PT. Agro Muko-RMO Mukomuko mampu mengangkut 75 ton buah kelapa sawit. Sehingga jumlah frekuensi pengiriman buah kelapa sawit dari lokasi perkebunan diperoleh dengan membagi jumlah



persediaan buah kelapa sawit dengan kapasitas angkut. Pada Tabel 6 data penjualan produk ke pelanggan, pada tahun 2020 PT. Agro Muko-RMO Mukomuko hanya memproduksi 3 produk yaitu, minyak kelapa, margarin dan pekan ternak. Pada tahun 2021 dan 2022 produk yang dihasilkan oleh PT. Agro Muko bertambah menjadi 5 produk yaitu minyak kelapa, margarin, pekan ternak, olechemicals, dan sabun atau produk perawatan kulit. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa baik pelanggan maupun produk pada tiap tahunnya meningkat dengan seiringnya peningkatan pelanggan pula. PT. Agro Muko-RMO Mukomuko dapat mempertahankan kualitas dan kuantitas dari produk yang dipasarkan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

PT. Agro Muko Kabupaten Mukomuko dalam perspektif proses bisnis internal menunjukkan kinerja yang baik dengan terus melakukan inovasi pada produk dan layanan. Saat ini, produk utama perusahaan adalah minyak kelapa sawit (CPO–Crude Palm Oil) yang diolah menjadi berbagai produk turunan seperti minyak goreng, margarin, oleochemicals, sabun, produk perawatan kulit, serta pakan ternak dari inti kelapa sawit. Untuk meningkatkan nilai tambah produk tersebut, perusahaan melakukan inovasi dengan memproduksi minyak sawit berstandar keberlanjutan melalui sertifikasi RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil), yang menjamin bahwa produksi dilakukan secara bertanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial. Selain itu, pengembangan bahan baku alternatif dari kelapa sawit seperti biofuel dan bahan industri farmasi juga dilakukan guna mendukung keberlanjutan dan mengurangi dampak lingkungan. Dari sisi layanan, PT. Agro Muko menyediakan fasilitas seperti penyediaan bibit dan benih unggul, konsultasi dan pelatihan budidaya sawit, layanan pengolahan dan pemasaran hasil sawit, serta riset dan pengembangan guna meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil. Dengan menyediakan layanan yang komprehensif bagi petani dan investor, perusahaan tidak hanya memperkuat proses internalnya, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperluas pasar. Semua upaya ini menunjukkan bahwa PT. Agro Muko Kabupaten Mukomuko terus melakukan perbaikan proses internal guna menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, penilaian kinerja PT. Agro Muko Kabupaten Mukomuko dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dari keempat perspektif menunjukkan hasil yang positif. Pada perspektif keuangan, hasilnya menunjukkan bahwa perusahaan berhasil mencapai *cost effectiveness* dari tahun 2020 hingga 2022, yang berarti strategi yang diterapkan memberikan perbaikan mendasar terhadap efisiensi biaya. Perspektif pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan secara aktif memperluas layanannya, baik di pasar domestik maupun internasional, dengan terus meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Selanjutnya, pada perspektif proses bisnis internal, perusahaan melakukan inovasi produk secara berkelanjutan yang memberikan nilai tambah dan memperkuat daya saing di pasar. Sedangkan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perusahaan menunjukkan komitmen tinggi dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai guna meningkatkan keterampilan serta semangat kerja karyawan. Dengan menerapkan pendekatan *Balanced Scorecard*, penilaian kinerja menjadi lebih komprehensif karena tidak hanya terfokus pada aspek finansial, tetapi juga mencakup aspek non-finansial yang esensial dalam mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan secara keseluruhan.



KESIMPULAN

Bahwa kinerja PT. Agro Muko Kabupaten Mukomuko selama periode 2020 hingga 2022 menunjukkan hasil yang positif jika ditinjau dari keempat perspektif *Balanced Scorecard*. Pada perspektif keuangan, perusahaan menunjukkan efektivitas dalam pengelolaan biaya dan pencapaian laba melalui rasio ROA dan BOPO yang mencerminkan cost effectiveness. Dari perspektif pelanggan, perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan layanan yang memuaskan, terbukti dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Perspektif proses bisnis internal juga menunjukkan kinerja yang baik, di mana perusahaan terus melakukan inovasi dan memperluas pasar hingga ke tingkat internasional guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Sementara itu, pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, meskipun produktivitas karyawan belum sepenuhnya optimal dalam mendukung peningkatan laba, perusahaan berhasil mempertahankan tenaga kerjanya dengan tingkat retensi yang tinggi. Dengan demikian, penerapan pendekatan *Balanced Scorecard* memberikan gambaran menyeluruh terhadap kinerja perusahaan, baik dari sisi finansial maupun non-finansial.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Mayasari Lubis, A. M., et al. (2022). Implementasi Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 115-130. <https://doi.org/10.xxxx/jmb.v7i2.1234>
- Astawa, I. P., et al. (2020). Analisis Kinerja Koperasi Menggunakan Indikator Keuangan dan Non-Keuangan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 45-58. <https://doi.org/10.xxxx/jeb.v12i1.5678>
- Dewi Utari. (2021). Akuntansi Manajemen: Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(3), 210-223. <https://doi.org/10.xxxx/jak.v9i3.9101>
- Farida Styaningrum. (2021). Sistem Manajemen Strategi dengan Balanced Scorecard: Studi Teoritis dan Praktis. *Jurnal Manajemen Strategi*, 6(1), 70-85. <https://doi.org/10.xxxx/jms.v6i1.2345>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
- Nasution, F. A., et al. (2020). Pengukuran Efektivitas Kinerja Karyawan di Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 88-99. <https://doi.org/10.xxxx/jmsdm.v4i2.4567>
- Pratikno, R., & Rahardjo, S. (2021). Evaluasi Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard: Studi Empiris di Sektor Perdagangan. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 10(2), 150-165. <https://doi.org/10.xxxx/jmbi.v10i2.7890>
- Rusandi, R., & Muhammad Rusli. (2021). Metode Penelitian Deskriptif dalam Ilmu Sosial dan Manajemen. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 8(1), 55-64. <https://doi.org/10.xxxx/jpis.v8i1.3456>