

PENGUKURAN KINERJA BERBASIS *BALANCE SCORECARDS* PADA PERUSAHAAN TERINDEKS IDX-30 DI BEI

Hempry Putuhena¹, Sitti Fatimah Kamaruddin², Dwi Kriswantini³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura, Maluku^{1,3}

Program Studi Akuntansi (Kampus kab. Maluku Barat Daya), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura, Maluku²

Corresponding email: hempry.putuhena@lecturer.unpatti.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article History Submission : 13/09/2025 Review : 15/09/2025 Revised : 19/09/2025 Accepted : 20/09/2025 Published : 22/09/2025	<i>Performance measurement focused on finance is outdated as a competitive tool. Financial and non-financial performance measurement, as included in the balanced scorecard, is now relevant. Companies are encouraged to focus not only on financial aspects but also on non-financial ones. This study aims to examine the performance of companies listed on the IDX-30 using the balanced scorecard method. To address this, a content analysis approach was conducted using annual reports and the 2023 sustainability report. The results of this study indicate that the performance of the 30 companies is strong and interconnected across learning and growth, business processes, customers, and finance perspectives. Future researchers are expected to utilize primary data to examine non-financial aspects (learning and growth, business processes, and customers) to complement secondary data for measuring financial performance.</i>
Keywords Balance Scorecard (BSC); IDX-30; Pengukuran Kinerja	ABSTRAK Pengukuran kinerja berfokus pada keuangan sudah usang untuk digunakan sebagai alat untuk bersaing. Pengukuran kinerja berbasis keuangan dan non keuangan yang muat dalam balance score card menjadi relevan sekarang ini. Perusahaan dituntut tidak hanya fokus pada aspek finansial tetapi juga non finansial. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kinerja perusahaan yang terdaftar pada IDX-30 dengan metode balance scorecard. guna menjawab hal itu, dilakukan dengan pendekatan analisis konten yang bersumber dari laporan tahunan dan laporan berkelanjutan tahun 2023. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja 30 perusahaan memiliki kinerja yang baik dan saling berhubungan antar perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis, pelanggan, dan keuangan. Bagi peneliti kedepan diharapkan dapat gunakan data primer untuk melihat aspek non finansial (perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis, dan pelanggan) sehingga dapat melengkapi data sekunder untuk mengukur kinerja finansial.

PENDAHULUAN

Kinerja perusahaan tercermin dari kemampuan mempertahankan diri dari dinamika usaha yang begitu kompleks. Ujung dari kinerja tersebut adalah kemampuan dari perusahaan dapat mengelola financial secara optimal. Pengukuran kinerja keuangan hanya seputar profitabilitas, solvabilitas, *leverage*, dan juga efektifitas dalam pengelolaan aset. Untuk menjamin keberlangsungan usaha secara optimal, perusahaan harus mulai memikirkan aspek non financial. Berkaitan dengan keseimbangan kinerja finansial dan non finansial, pendekatan yang paling tepat sejauh ini yang dapat digunakan adalah *Balance Scorecards*.

Balance Scorecard (BSC) merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang dapat digunakan perusahaan yang tidak terbatas pada aspek finansial tetapi juga pada aspek non-finansial. BSC dirancang untuk memberikan para manajer memiliki kendali yang lebih besar dan wawasan yang lebih tepat waktu mengenai kinerja organisasi (Tawse & Tabesh, 2023). Pengukuran kinerja berbasis non keuangan pada konsep BSC melihat pada 3 perspektif yakni pertumbuhan dan pembelajaran, proses bisnis, dan yang terakhir perspektif pelanggan. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran merupakan langkah awal yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja proses bisnis perusahaan. Proses pembelajaran dan pertumbuhan ini bersumber dari faktor sumber daya manusia, sistem, dan prosedur organisasi (Lubis et al., 2023)

Perspektif proses bisnis menunjukkan sejauh mana perusahaan memperbaiki proses bisnis berdasarkan analisis pertumbuhan dan pembelajaran yang nantinya akan berdampak pada peningkatan proses bisnis secara efisien dan efektif. Ukuran proses bisnis berfokus pada berbagai proses bisnis yang akan berdampak besar kepada kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan finansial perusahaan (Rumangu et al., 2023). Perspektif pelanggan menekankan pada kepuasan pelanggan akibat dari proses bisnis yang telah dilakukan, perspektif pelanggan dipengaruhi oleh proses bisnis, diharapkan dengan proses bisnis yang baik dapat mendorong peningkatan kepuasan pelanggan. Nilai kepuasan pelanggan dapat melibatkan waktu, kualitas, kinerja dan layanan, dan biaya (Handayani, 2021)

Penelitian terkait pengukuran BSC sudah banyak dilakukan baik pada sektor privat maupun publik dengan pendekatan kualitatif. Persoalan yang terjadi adalah kurangnya potret pengukuran kinerja berbasis BSC pada suatu cluster/indeks pada bursa efek. Perusahaan yang terindeks IDX-30 merupakan 30 perusahaan yang memiliki likuidasi tinggi, pangsa pasar yang besar serta memiliki fundamental yang baik. Mengingat karakteristik perusahaan indeks IDX-30 yang bergerak di berbagai sektor industri seperti keuangan, pertambangan, konsumsi dan real estate, penerapan BSC pada perusahaan-perusahaan tersebut menjadi sangat relevan. Perusahaan-perusahaan ini tidak hanya perlu mencapai kinerja keuangan yang solid, tetapi juga menjaga hubungan dengan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan terus berinovasi untuk menghadapi tantangan

pasar yang terus berubah. Dengan menggunakan BSC, perusahaan dapat menyelaraskan strategi jangka panjangnya dengan tujuan operasional sehari-hari dan memastikan bahwa semua aspek bisnis (baik keuangan maupun non-keuangan) diukur dan dikelola secara efektif.

Penelitian ini akan melihat keterkaitan sebab akibat dari kinerja keuangan dan non-keuangan pada perusahaan yang terindeks IDX-30. Kebaruan penelitian ini adalah mengkaji dan melihat dari data sekunder, yang dimana dalam penelitian terkait BSC banyak yang menggunakan pendekatan studi kasus secara khusus sedangkan penelitian ini melihat secara umum pada 30 perusahaan. BSC dapat menjadi alat strategis bagi perusahaan IDX-30 untuk tidak hanya memenuhi harapan investor tetapi juga meningkatkan daya saing mereka di pasar global. Oleh karena itu, sangat penting untuk mempelajari dan menerapkan metode pengukuran kinerja berbasis BSC pada perusahaan IDX-30 di BEI untuk mengetahui sejauh mana metode ini dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya. Penelitian ini akan melihat pengukuran kinerja berbasis BSC dan diharapkan dapat menjadi rujukan bagi kelompok industri maupun kelompok cluster/indeks tertentu untuk menilai kinerja sehingga dapat menjadi suatu frame yang utuh sehingga menarik minat dari investor.

Kajian Pustaka

Balanced Scorecard (BSC) adalah kerangka kerja manajemen kinerja strategis yang dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada awal tahun 1990-an. Awalnya diperkenalkan sebagai sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif daripada indikator keuangan tradisional, BSC telah berkembang menjadi alat manajemen strategis yang ampuh untuk mengklarifikasi, mengomunikasikan, dan mengelola strategi organisasi. Konsep inti BSC adalah memberikan pandangan "seimbang" tentang kinerja organisasi dengan mengintegrasikan empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Secara tradisional, kinerja bisnis sering kali diukur hanya dari segi metrik keuangan. Namun, BSC mengakui bahwa meskipun metrik keuangan merupakan hasil akhir yang penting, metrik tersebut juga merupakan indikator yang tertinggal dari kinerja masa lalu. Oleh karena itu, dalam BSC, perspektif keuangan merupakan fokus utama dari tujuan strategis yang terkait dengan profitabilitas, pertumbuhan pendapatan, dan nilai pemegang saham. Perspektif pelanggan dalam BSC merupakan salah satu dari empat perspektif inti yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton yang berfokus pada bagaimana sebuah perusahaan harus menampilkan dirinya kepada pelanggannya agar dapat berhasil mencapai visi dan strateginya (Kaplan & Norton, 1996). Tujuan utama dari perspektif ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor yang penting bagi pelanggan, karena kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah pendorong utama bagi pendapatan dan profitabilitas jangka panjang (Kaplan & Norton, 2004).

Tujuan utama dari perspektif proses bisnis adalah untuk mengidentifikasi, mengukur, dan meningkatkan proses-proses inti yang menciptakan nilai bagi pelanggan dan memungkinkan perusahaan mencapai tujuan keuangannya (Marr, 2021). Perspektif ini menunjukkan bahwa kinerja finansial yang kuat dan kepuasan pelanggan yang tinggi adalah hasil dari proses internal yang dirancang dan dijalankan dengan baik. Jika proses bisnis tidak efisien, cacat, atau lambat, akan berdampak negatif pada biaya (perspektif keuangan) dan kualitas layanan atau produk (perspektif pelanggan). Kaplan & Norton, (2008) menekankan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah fondasi yang memungkinkan ketiga perspektif lainnya untuk sukses. Tanpa kemampuan untuk belajar, beradaptasi dengan perubahan, dan menumbuhkan kapasitas, organisasi akan kesulitan mencapai tujuan finansial, memenuhi harapan pelanggan yang terus berkembang, dan mengoptimalkan proses bisnis mereka dalam jangka panjang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode analisis konten. Analisis konten adalah teknik analisis penelitian yang sistematis untuk menganalisis dan menginterpretasi konten teks, dalam hal ini, laporan keberlanjutan dan laporan tahunan, untuk menemukan pola, tema, atau tren yang relevan. Jenis data dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang bersumber dari laporan tahunan dan laporan keberlanjutan pada tahun 2023. Penelitian ini fokus pada pengungkapan informasi terkait perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis, pelanggan, dan keuangan.

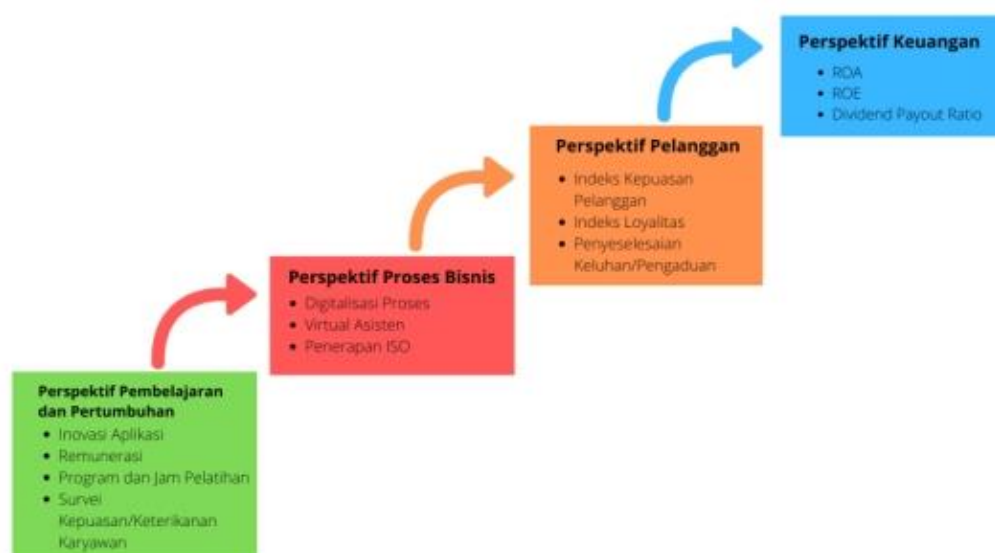
Tabel 1. Perusahaan IDX-30

No	Nama Perusahaan	Kode Perusahaan	No	Nama Perusahaan	Kode Perusahaan
1	Aspirasi Hidup Indonesia Tbk.	ACES	16	Indofood CBP Sukses Makmur Tbk	ICBP
2	Adaro Energy Indonesia Tbk.	ADRO	17	Vale Indonesia Tbk.	INCO
3	AKR Corporindo Tbk.	AKRA	18	Indofood Sukses Makmur Tbk.	INDF
4	Sumber Alfaria Trijaya Tbk.	AMRT	19	Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.	INKP
5	Aneka Tambang Tbk.	ANTM	20	Indo Tambangraya Megah Tbk.	ITMG
6	Bank Jago Tbk.	ARTO	21	Kalbe Farma Tbk.	KLBF
7	Astra International Tbk.	ASII	22	Merdeka Copper Gold	MDKA

				Tbk.	
8	Bank Central Asia Tbk.	BBCA	23	Medco Energi Internasional Tbk	MEDC
9	Bank Negara Indonesia (Persero)	BBNI	24	Perusahaan Gas Negara Tbk.	PGAS
10	Bank Rakyat Indonesia (Persero)	BBRI	25	Pertamina Geothermal Energy Tb	PGEO
11	Bank Mandiri (Persero) Tbk.	BMRI	26	Bukit Asam Tbk.	PTBA
12	Barito Pacific Tbk.	BRPT	27	Semen Indonesia (Persero) Tbk.	SMGR
13	Bukalapak.com Tbk.	BUKA	28	Telkom Indonesia (Persero) Tbk	TLKM
14	Charoen Pokphand Indonesia Tbk	CPIN	29	United Tractors Tbk.	UNTR
15	GoTo Gojek Tokopedia Tbk.	GOTO	30	Unilever Indonesia Tbk.	UNVR

Sumber: Data Olahan, (2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN



Bagan 1. Alur BSC

Sumber : Data Olahan (2025)

BSC merupakan suatu alat pengukuran kinerja yang *powerfull*, *powerfull* karena tidak hanya berorientasi keuangan (perspektif keuangan) saja melainkan non-keuangan (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, perspektif Proses Bisnis, dan Perspektif Pelanggan). Aspek keuangan dan non keuangan ini memiliki hubungan sebab akibat yang tidak dapat dipisahkan. Model ini didasarkan pada urutan di mana kapasitas pembelajaran dan inovasi mempengaruhi keunggulan proses bisnis internal, yang menentukan nilai bagi pelanggan dan, pada gilirannya, nilai bagi pemegang saham (Chehimi & Naro, 2024). Pada Bagan 1 terlihat bahwa tujuan keuangan yang nantinya akan dicapai. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan dukungan yang saling keterkaitan antara perspektif pembelajaran yang akan jika dilaksanakan dengan baik maka akan meningkatkan kinerja perspektif proses bisnis. Ketika proses bisnis dapat diperbaiki ataupun ditingkatkan nantinya terjadi peningkatan nilai perusahaan dimata pelanggan dan pada akhirnya tujuan keuangan mampu dicapai dengan baik.

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah suatu perspektif yang paling mendasar yang menjadi perhatian dari perusahaan. Perspektif ini menitik beratkan pada kemampuan perusahaan untuk dapat melakukan peningkatan kapasitas manusia dan inovasi yang dimiliki. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada 30 perusahaan terindeks IDX30, secara garis besar 4 instrumen yang dominan yakni inovasi aplikasi, remunerasi, program dan jam pelatihan, dan survey kepuasan karyawan. Pada penelitian ini Inovasi aplikasi diartikan sebagai suatu strategi berbasis teknologi untuk membantu karyawan agar mampu bekerja secara optimal. Inovasi aplikasi ini sangatlah penting karena akan menciptakan kinerja yang tepat sasaran sehingga tujuan perusahaan tetap terjaga. Beberapa contoh inovasi aplikasi yang telah dianalisis dalam penelitian ini adalah Adaro Zero Accident Mindset (AZAM) yang dimiliki oleh Adaro Energy Indonesia Tbk. Inovasi ini diciptakan untuk menjaga keberlangsungan kinerja karyawan agar tetap optimal dengan cara menanamkan dan mempertahankan nilai keselamatan kerja pada karyawan. Selain itu, Bank Jago Tbk telah melakukan inovasi aplikasi yang bernama House of Jagoan. Program ini bertujuan menanamkan nilai-nilai Bank jago kepada seluruh karyawan dan juga sebagai pendorong bagi karyawan untuk selalu terlibat dalam menjawab tantangan keberlanjutan yang dihadapi. Remunerasi didefinisikan sebagai penghasilan yang diperoleh karyawan selain gaji pokok dan tunjangan-tunjangan yang melekat. Remunerasi digunakan sebagai pendorong agar terciptanya kinerja karyawan yang lebih baik dan juga dianggap sebagai bentuk motivasi yang diberikan perusahaan kepada para karyawannya. Dalam konteks penelitian ini program remunerasi yang dilakukan oleh Aspirasi Hidup Indonesia Tbk yang memberikan remunerasi yang lebih tinggi dibandingkan UMP terhadap entry level. Aneka Tambang Tbk sejak januari 2023 menerapkan *Clean Wage System* (CWS) agar memastikan remunerasi adil dan kompetitif. Program pelatihan adalah program-program yang dilakukan perusahaan untuk memberikan peningkatan pengetahuan kepada karyawan agar mampu bekerja lebih baik. Jam pelatihan diartikan sebagai jumlah waktu yang dialokasikan kepada karyawan untuk mengikuti program pelatihan yang telah

direncanakan. Program dan jam pelatihan dianggap penting oleh hampir semua perusahaan karena akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan akhir perusahaan. Pada penelitian ini program dan jam pelatihan banyak diterapkan melalui berbagai bentuk. Bentuk program pelatihan yang diterapkan oleh Indofood Sukses Makmur Tbk adalah *talent mentorship* program yang digunakan sebagai program mengembangkan karyawan untuk menjadi pimpinan masa depan perusahaan. Hal serupa dilakukan oleh Astra International Tbk melalui Astra Middle Management Program (AMMP) dan Astra General Management Program (AGMP). Melalui 2 program ini diharapkan terciptanya regenerasi kepemimpinan dimasa depan dan mampu bersaing lebih baik dikemudia waktu. Dilain sisi jam pelatihan dialokasi beragam seperti yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia yang menyediakan rata-rata 84 jam pelatihan per karyawan di tahun 2023. Bank Mandiri juga melakukan hal yang sama yakni rata-rata 130,2 jam pelatihan per karyawan, Bukit Asam Tbk menyediakan rata-rata 233, 46 jam pelatihan per karyawan, Hal serupa dilakukan oleh Semen Indonesia Tbk menyediakan rata-rata 348,03 jam pelatihan per karyawan. Dengan menyediakan jam pelatihan yang banyak dapat mendorong kinerja karyawan menjadi makin baik. Survey kepuasan dan keterikatan karyawan merupakan suatu cara yang ditempuh karyawan untuk memperoleh informasi terkait kondisi yang dirasakan oleh karyawan terhadap perusahaan. Survey ini sangat membantu perusahaan agar bisa melihat pandangan karyawan terhadap perusahaan. Selain itu survey ini menjadi patokan perusahaan agar memperbaiki kegiatan operasional sehingga akan terciptanya kepuasan karyawan sehingga karyawan mampu bekerja secara optimal. Bank Rakyat Indonesia, Bank Mandiri Tbk, dan Merdeka Copper Gold Tbk telah melakukan survey kepuasan dan keterikatan karyawan, hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan karyawan di Bank Rakyat Indonesia berada pada nilai 3,35 dari 4, Bank Mandiri menemukan bahwa tingkat keterikatan karyawan sebesar 89,65%, dan Merdeka Copper Gold Tbk menunjukkan bahwa keterikatan karyawan berada pada nilai 89%. Dengan tingkat kepuasan dan keterikatan karyawan yang tinggi dapat memicu peningkatan produktifitas dari pekerja dan ini yang diharapkan oleh semua perusahaan. Jika kondisi ini mampu bertahan maka akan baik pula perusahaan mencapai sasaran yang diinginkan.

Perspektif proses bisnis adalah akibat dari kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang telah dilakukan oleh perusahaan. Perspektif ini mengungkapkan operasionalisasi bisnis yang dilakukan untuk dapat membantu pencapaian tujuan. Perspektif ini memiliki peran vital dalam perusahaan karena akan menentukan kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Hasil analisis menunjukkan terdapat 3 instrumen besar yang dilakukan oleh 30 perusahaan yakni digitalisasi proses, virtual asisten, dan penerapan ISO. Seiring kemaujuan teknologi yang terjadi akan menciptakan peningkatan digitalisasi dalam setiap lapisan kehidupan. Digitalisasi proses bisnis dalam perusahaan menunjukkan pemanfaatan teknologi untuk mengubah proses yang sebelumnya konvensional menjadi digital. Kondisi ini menciptakan efisiensi yang sangat signifikan bagi perusahaan. Digitalisasi proses akan membuat perusahaan dapat beroperasi menjadi

efisien dan juga mampu memenuhi harap konsumen lebih cepat dan tepat. Digitalisasi Proses yang terjadi pada Adaro Energy Indonesia Tbk ialah penggunaan kamera Advance Driving Monitoring System (ADAS) dan Driver Monitoring System (DMS). Digitalisasi Proses yang dilakukan Aneka Tambang Tbk adalah telah dilakukannya implementasi ANTAM Control Tower sebagai dashboard operasional untuk mendukung proses bisnis secara real time, efektif, dan efisien. pada perusahaan yang bergerak di industry perbankan dan Bukalapa Tbk telah melakukan inovasi pelayanan secara digital karena akan sangat membantu pemenuhan kebutuhan konsumen secara cepat dan tepat. Kalbe Farma Tbk melakukan digitalisasi proses pada rantai nilai yang mana dari proses produksi sampai barang produksi tersebut berada di tangan bahkan sampai ke wilayah terpencil. Unilever Tbk menggunakan teknologi digital logistik (Digilog) dalam mendistribusi logistik ke wilayah-wilayah yang konsumen terpencil. Digitalisasi Proses yang dilakukan dapat membantu rantai nilai perusahaan dan pada akhirnya memenuhi kebutuhan konsumen secara tepat dan cepat bahkan sampai ke wilayah terpencil. Virtual asisten adalah suatu upaya berbasis teknologi yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencangkau dan mendengar keluhan dan masukan dari konsumen. Virtual asisten ini sangat penting bagi perusahaan untuk responsive terhadap setiap reaksi yang dilakukan konsumen akibat pelayanan atau produk yang diberikan. Perusahaan besar sudah menerapkan bantuan ini tetapi pada penelitian ini melihat Bank Rakyat Indonesia Tbk telah melakukan digital counselor dan Aneka Tambang Tbk yang menciptakan ALMIRA untuk mendorong ketertarikan masyarakat untuk investasi logam mulia. ISO adalah bentuk pengakuan secara global untuk menilai proses bisnis berjalan secara baik dan menjamin kualitas dan keamanan produk atau jasa yang dihasilkan. Bank Jago Tbk dan Aspirasi Hidup Indonesia Tbk yang telah menerapkan ISO 27001. ISO tersebut untuk menjamin keamanan data.

Perspektif pelanggan adalah perspektif yang memiliki peranan penting bagi kelangsungan perusahaan terkhususnya dalam mencapai tujuan keuangan. Perspektif ini merupakan akibat dari perspektif proses bisnis yang dirancang sebelumnya. Perspektif ini digunakan untuk memenuhi keinginan dari konsumen. Terdapat 3 instrumen dalam penelitian ini yakni Indeks kepuasan pelanggan, indeks loyalitas, dan penyelesaian keluhan yang dihadapi konsumen. Indeks kepuasan pelanggan suatu pengukuran untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan konsumen dalam menikmati barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Informasi kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur kualitas produk atau jasa dan sebagai informasi untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa. Penelitian ini mengamati beberapa perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang baik antara lain Aspirasi Hidup Indonesia Tbk dan Bank Rakyat Indonesia yang memiliki indeks kepuasan pelanggan sebesar 91% dan 84,66%. Selain itu Bank Negara Indonesia, Kalbe Farma, dan Perusahaan Gas Negara yang memiliki rentang nilai 4,3-4,61 dari skala 5. Dengan melihat nilai-nilai tersebut bahwa kinerja perusahaan-perusahaan tersebut sungguh baik. Indeks loyalitas adalah pengukuran yang dilakukan oleh perusahaan untuk menilai sebesarapa besar kesetiaan konsumenn terhadap produk atau jasa yang dihasilkan

perusahaan. Seperti halnya dengan indeks kepuasan pelanggan, pengukuran ini dapat dijadikan informasi bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan terhadap barang dan jasa yang dihasilkan sehingga dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada. Perusahaan Gas Negara pada tahun 2023 memperoleh indeks loyalitas pelanggan sebesar 4,59 dari 5. Unilever Indonesia Tbk pada tahun 2023 masuk dalam kategori *green* (sangat baik) dan hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen cenderung merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain. Penyelesaian keluhan merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap setiap permasalahan terkait keluhan dari pelanggan atas barang dan jasa yang dihasilkan. Tindakan ini merupakan wujud tanggung jawab dan perusahaan juga memiliki informasi terkait permasalahan yang diadukan dan mencari jalan keluar yang baik. Penyelesaian keluhan 100% yang dilakukan oleh Bank Jago Tbk, Bank Mandiri Tbk, dan Unilever Indonesia Tbk menunjukkan komitmen ketiga perusahaan ini untuk menjawab persoalan yang dihadapi pelanggan. Semen Indonesia Tbk dan Bukalapak Tbk memiliki nilai 96,7% dan 99% untuk menjawab keluhan yang dilakukan oleh konsumen.

Perspektif keuangan adalah suatu cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat mengukur kinerja keuangan yang mana akan menjadi tujuan perusahaan untuk mencapai target keuangan yang diinginkan. Perspektif ini merupakan efek dari perspektif pelanggan yang telah dilakukan sebelumnya. Terdapat 3 instrumen dalam perspektif ini yakni *Return on assets* (ROA), *Return on equity* (ROE), dan *Dividend payout ratio* (DPR). ROA adalah pengukuran untuk membandingkan antara total aset dengan laba perusahaan. Informasi pengukuran ini menjadi penting karena perusahaan dapat melihat seberapa besar pemanfaatan aset untuk menghasilkan laba. Telkom Indonesia Tbk memiliki 11,2%, United Tractors Tbk memiliki 14%, Astra International Tbk memiliki ROA sebesar 18%, Indo Tambangraya Megah Tbk memiliki ROA 22,8%, dan Unilever Tbk memiliki ROE sebesar 130,1%. ROE adalah pengukuran untuk membandingkan antara total ekuitas dengan laba perusahaan. Informasi pengukuran ini menjadi penting karena perusahaan dapat melihat seberapa besar pengembalian atas dana investasi yang telah dikeluarkan. Sumber Alfaria Trijaya Tbk memiliki ROE sebesar 26,49%, Indo Tambangraya Megah Tbk memiliki ROE 27,9%, Bukit Asam Tbk memiliki ROE sebesar 28,32%. DPR adalah suatu indikator yang mengungkapkan persentase dari laba yang digunakan untuk membayar dividen kepada para pemegang saham. DPR menjadi salah satu faktor penting untuk menarik ketertarikan calon investor untuk melakukan investasi pada suatu perusahaan. Aspirasi Hidup Indonesia melakukan pembayaran dividen dari laba yg diperoleh di tahun 2023 sebesar 75%, AKR Corporindo Tbk membayar dividend 86,6% dari laba yang diperoleh di tahun 2023, Aneka Tambang Tbk sebesar 50% dari laba tahun 2023 digunakan untuk membayar dividen.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan terindeks IDX-30 memiliki kinerja yang baik. Dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan

bahwa perusahaan-perusahaan tersebut telah melakukan inovasi aplikasi, remunerasi, program dan jam pelatihan, dan survey kepuasan karyawan. Pada perspektif proses bisnis dilakukan digitalisasi proses, *virtual asisten*, dan penerapan ISO. Kemudian pada perspektif kepuasan pelanggan telah dilakukan penilaian indeks kepuasan pelanggan, indeks loyalitas, dan penyelesaian keluhan yang dihadapi konsumen. terakhir pada perspektif keuangan perusahaan-perusahaan memiliki kinerja yang baik pada *Return on assets* (ROA), *Return on equity* (ROE), dan *Dividend payout ratio*.

Penelitian ini memiliki kelemahan yakni pengukuran kinerja berbasis BSC dilakukan pada indeks IDX-30 ini dinilai secara umum, sehingga kurang mendapat kajian lebih dalam pada perusahaan yang lebih spesifik. Selain itu, penelitian ini sangat bergantung pada data yang disediakan perusahaan di laporan tahunan maupun laporan berkelanjutan. Sehingga dikemudian hari peneliti selanjutnya dapat melakukan pengambilan data primer lapangan yang berkaitan dengan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif proses bisnis, maupun perspektif kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chehimi, M., & Naro, G. (2024). Balanced Scorecards and sustainability Balanced Scorecards for corporate social responsibility strategic alignment: A systematic literature review. *Journal of Environmental Management*, 367, 122000.
- Handayani, N. (2021). Perkembangan Balance Scorecard di Indonesia. *Jurnal Al-Iqtishad*, 17(2), 289–303.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *Using the balanced scorecard as a strategic management system*.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). Measuring the strategic readiness of intangible assets. *Harvard Business Review*, 82(2), 52–63.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2008). *The execution premium: Linking strategy to operations for competitive advantage*. Harvard business press.
- Lubis, A. M., Pane, D. A., & Nurjanah, P. (2023). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Pt Toyota Astra Motor). *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 209–228.
- Marr, B. (2021). *Data strategy: How to profit from a world of big data, analytics and artificial intelligence*. Kogan Page Publishers.
- Rumangu, M., Manossoh, H., & Rondonuwu, S. (2023). This PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD PADA PT ALHAS JAYA GROUP. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 464–475.
- Tawse, A., & Tabesh, P. (2023). Thirty years with the balanced scorecard: What we have learned. *Business Horizons*, 66(1), 123–132.