



Indonesian Journal of Economics,
Management and Accounting

Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting

Vol. 2, No.10, November 2025
Hal 2877-2887

E-ISSN : 3032-0550
P-ISSN : 3032-1891

Site : <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema>

Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Pada PT. United Tractors Manado

Kanu Khaillila Sujana¹, Wulan D. Kindangen², J. Nayoan³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Article Info

Article history:

Received September 28, 2025

Revised Oktober 29, 2025

Accepted November , 2025

Kata Kunci:

Balanced Scorecard,
Kinerja Keuangan,
Kinerja Non Keuangan,
Perspektif Keuangan,
Perspektif Pelanggan

Keywords:

Balanced Scorecard,
Financial Performance,
Non-Financial Performance,
Financial Perspective,
Customer Perspective

ABSTRAK

Metode *Balanced Scorecard* merupakan kerangka kerja untuk mengukur kinerja organisasi yang berfokus pada empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Metode *Balanced Scorecard* membantu organisasi menerjemahkan visi dan misi mereka menjadi tujuan operasional yang terukur, serta mengidentifikasi tindakan yang perlu diambil untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Metode *Balanced Scorecard* (BSC) dalam mengukur kinerja keuangan dan non keuangan pada PT. United Tractors Manado. Teknis analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan mengukur kinerja keuangan dan non keuangan pada PT. United Tractors Manado. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja keuangan dan non keuangan pada PT. United Tractors Manado sudah baik berdasarkan empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

The Balanced Scorecard method is a framework for measuring organizational performance that focuses on four main perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The Balanced Scorecard method helps organizations translate their vision and mission into measurable operational goals, as well as identify actions that need to be taken to achieve those goals. The purpose of this study is to determine the application of the Balanced Scorecard Method (BSC) in measuring financial and non-financial performance at PT. United Tractors Manado. The data analysis technique used is a qualitative descriptive analysis technique, namely by measuring financial and non-financial performance at PT. United Tractors Manado. The data collection method uses documentation. Based on the results of the research conducted, it shows that the financial and non-financial performance at PT. United Tractors Manado is good based on four main perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth.



Corresponding Author:

Kanu Khaillila Sujana
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi,
Manado, Indonesia
Email: kanusujana@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dalam era globalisasi saat ini meningkat dengan pesat, Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih serta munculnya berbagai peluang bisnis di beragam sektor, perusahaan sebagai pelaku usaha dituntut untuk terus meningkatkan kinerjanya. Upaya ini dilakukan agar mereka dapat tetap bersaing secara efektif dengan pelaku bisnis lainnya yang terus berkembang dan berinovasi. Selain itu, peningkatan kinerja ini juga menjadi strategi penting bagi perusahaan untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis mereka di tengah persaingan yang semakin ketat.. Menurut [1], perusahaan yang ingin secara bersamaan meningkatkan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial untuk mendukung pembangunan berkelanjutan perlu menggunakan alat pengukuran kinerja strategis.

Metode *Balanced Scorecard* (BSC), sebuah alat manajemen strategis yang memberikan wawasan kepada manajer tentang kinerja bisnis perusahaan (Pokhrel 2024). Dikembangkan oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1996, metode ini mengevaluasi kinerja melalui empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penggunaan metode *Balanced Scorecard* telah terbukti bermanfaat di berbagai industri, termasuk sektor otomotif dan alat berat.

Tujuan utama metode *Balanced Scorecard* adalah memberikan pengukuran terhadap aktivitas-aktivitas kritis, menyediakan sistem manajemen strategis untuk memantau implementasi rencana strategis, dan memfasilitasi komunikasi dengan para pemangku kepentingan, terutama karyawan [2].

PT United Tractors Cabang Manado, anak perusahaan PT Astra International Tbk, didirikan pada tahun 1972 dengan nama PT Inter-Astra Motor Works. Perusahaan ini bergerak di bidang distribusi alat berat di Indonesia. Sejak 19 September 1989, United Tractors telah menjadi perusahaan publik dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Astra kini memegang 59,5% saham United Tractors, sementara sisanya dimiliki oleh publik. Saat ini, United Tractors telah berkembang menjadi pemain utama di sektor domestik melalui lima pilar bisnisnya: Mesin Konstruksi, Kontraktor Penambangan, Pertambangan, Industri Konstruksi, dan Energi.

PT United Tractors Cabang Manado sebagai salah satu distributor alat berat terbesar di Indonesia, menghadapi tantangan dalam mengelola kinerja perusahaan di tengah kondisi ekonomi yang tidak menentu dan perubahan teknologi yang cepat. Dengan meningkatnya persaingan di industri alat berat, perusahaan perlu meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional untuk mempertahankan daya saing.

Metode *Balanced Scorecard* juga memuat faktor pendorong tercapainya tujuan kinerja tersebut. Scorecard mengukur kinerja perusahaan pada empat perspektif yang seimbang (*balanced*): keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta perkembangan dan pertumbuhan. Tujuan yang ditetapkan dalam perspektif keuangan, pelanggan, dan proses bisnis internal adalah mengidentifikasi dimana organisasi harus unggul untuk mencapai kinerja yang handal, sedangkan tujuan perspektif perkembangan dan pertumbuhan menyediakan infrastruktur untuk mencapai tujuan dari ketiga perspektif lainnya. Menurut Hardiansyah *et al.*, (2024) metode *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa penerapan metode *Balanced Scorecard* mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung pengambilan keputusan strategis. Studi oleh Polewangi *et al* [3] mengungkapkan bahwa penerapan metode *Balanced*

Scorecard dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperbaiki proses bisnis internal. Selain itu, penelitian oleh [4] menunjukkan bahwa metode *Balanced Scorecard* mampu meningkatkan kinerja non-keuangan melalui optimalisasi budaya organisasi, yang menegaskan dampak positif implementasi BSC di berbagai sektor. Namun, penerapan metode ini sering kali menghadapi kendala dalam adaptasi terhadap kebutuhan spesifik perusahaan.

Studi mengenai penerapan metode *Balanced Scorecard* khususnya di industri alat berat masih tergolong terbatas dibandingkan dengan industri lain seperti manufaktur, perbankan, atau rumah sakit [5]. Pada tahun 2023, Asosiasi Perusahaan Alat Berat Indonesia (Hinabi) melaporkan bahwa produksi alat berat nasional turun sebesar 8,61% dibandingkan tahun sebelumnya, hal ini memengaruhi pendapatan perusahaan pada PT United Tractors. Widarwati [6] menemukan bahwa penerapan BSC di sektor logistik dapat meningkatkan koordinasi antar divisi, meskipun integrasi dengan sistem pengukuran kinerja yang ada masih menjadi tantangan. Meskipun metode *Balanced Scorecard* memberikan manfaat, banyak perusahaan menghadapi kesulitan dalam menentukan indikator yang sesuai untuk setiap perspektif [7].

Penerapan metode *Balanced Scorecard* pada PT. United Tractors Cabang Manado menghadapi tantangan utama, seperti mengadaptasi empat perspektif BSC ke dalam konteks bisnis yang berfokus pada penjualan dan layanan purna jual alat berat. Selain itu, kendala dalam pengumpulan data dan integrasi dengan sistem informasi manajemen yang ada menjadi hambatan untuk implementasi yang efektif [8]. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih mendalam terkait penerapan metode ini di perusahaan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan metode *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja di PT United Tractors Cabang Manado, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kinerja bisnis melalui pendekatan ini. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi PT United Tractors Manado, tetapi juga menjadi referensi bagi perusahaan lain di industri alat berat untuk menerapkan metode *Balanced Scorecard* secara efektif. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi akademisi dalam mengembangkan studi lebih lanjut mengenai penggunaan metode *Balanced Scorecard* di berbagai sektor industri.

2. METODE

2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini meneliti tentang Analisis Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Pada PT. United Tractors Cabang Manado.

2.2 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan data kuantitatif, dimana data kualitatif berupa data yang dinyatakan dalam bentuk gambaran deskriptif, data kuantitatif berupa data yang dipaparkan berdasarkan laporan keuangan perusahaan dalam bentuk angka. Dalam penelitian ini menggunakan data dalam bentuk gambaran objek penelitian, dokumentasi terhadap dokumen-dokumen yang tersedia, serta laporan keuangan yang di input dalam penelitian.

2.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2022 : 213), data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Dalam konteks penelitian ini, data dikumpulkan dari PT. United Tractors Cabang Manado melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang relevan, seperti pimpinan Cabang maupun karyawan yang memiliki kompetensi

terkait. Data tersebut digunakan untuk mendukung analisis penerapan metode *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja di perusahaan tersebut.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam memperoleh informasi dan juga data-data yang terkait dengan sumber penelitian, peneliti menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi.

1. Observasi, melihat secara langsung praktik yang terjadi di PT. United Tractors Cabang Manado.
2. Wawancara (*interview*), melakukan proses tanya jawab secara langsung dengan narasumber dalam hal ini, pimpinan Cabang PT. United Tractors Cabang Manado dalam mencari informasi yang berhubungan dengan data dan informasi yang valid terutama informasi terkait Analisis Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Pada PT. United Tractors Cabang Manado.
3. Dokumentasi, yaitu pengadaan pengambilan data terhadap PT. United Tractors Cabang Manado berupa profil perusahaan, laporan keuangan, jumlah karyawan, data yang menyangkut perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

2.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memperoleh data terkait penerapan *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja. Hasil analisis menggunakan metode ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam untuk membantu pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan.

2.6 Proses Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Tahap pertama, peneliti mempelajari mengenai gambaran umum perusahaan pada PT. United Tractors Manado
2. Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan selama penelitian melalui wawancara dan dokumentasi
3. Menentukan indikator – indikator kinerja berdasarkan keempat perspektif *Balanced Scorecard*. Indikator – indikator tersebut antarlain:
 - a. Perspektif Keuangan
Indikator yang digunakan yaitu:
Net profit margin (NPM), return on investment (ROI) dan return on assets (ROE)
 - b. Perspektif Pelanggan
Indikator yang digunakan yaitu:
Akuisisi Pelanggan, retensi pelanggan dan kepuasan pelanggan
 - c. Perspektif Proses Bisnis Internal
Indikator yang digunakan yaitu:
Inovasi, Proses Operasi, Layanan Purna Jual
 - d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
Indikator yang digunakan yaitu:
Retensi Karyawan, pelatihan karyawan dan produktivitas karyawan.
4. Melakukan analisis terhadap kinerja PT. United Tractors Manado berdasarkan indikator yang telah ditentukan.
5. Selanjutnya penulis akan menarik kesimpulan berdasarkan data-data yang telah diperoleh.
6. Tahap akhir yang dilakukan yaitu memberikan saran kepada PT. United Tractors Manado agar

menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perspektif Keuangan

a. Hasil Pengembalian atas Aset (*Return on Assets*)

Hasil pengembalian atas aset atau ROA ialah rasio yang menunjukkan seberapa besar kontribusi aset di dalam menciptakan laba bersih (Hery, dikutip dalam Gunawan, 2023 : 101). Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung ROA:

$$\text{Return on Assets} = \frac{\text{Net Income}}{\text{Total Assets}} \times 100\%$$

Tabel 1. Data Laporan Keuangan PT. United Tractors Manado (Tahun 2022-2024)

Tahun	Laba Bersih (Dalam Milliar)	Total Aset (Dalam Milliar)
2022	Rp 58.926	Rp 196.462
2023	Rp 48.525	Rp 129.983
2024	Rp 116.383	Rp 175.367

Sumber: Laporan Keuangan PT. United Tractors Manado Tahun 2022-2024

b. Hasil Pengembalian atas Ekuitas (*Return on Equity*)

Hasil pengembalian atas ekuitas atau ROE ialah rasio yang digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kontribusi ekuitas dalam menciptakan laba bersih (Hery, dikutip dalam Gunawan, 2023 : 101). Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung ROE:

$$\text{Return on Equity} = \frac{\text{Net Income}}{\text{Total Equity}} \times 100\%$$

Tabel 2. Data Laporan Keuangan PT. United Tractors Manado (Tahun 2022-2024)

Tahun	Laba Bersih (Dalam Milliar)	Total Ekuitas (Dalam Milliar)
2022	Rp 58.926	Rp 100.418
2023	Rp 48.525	Rp 72.854
2024	Rp 116.383	Rp 126.023

Sumber: Laporan Keuangan PT. United Tractors Manado Tahun 2022-2024

c. Marjin Laba Bersih (*Net Profit Margin*)

Marjin laba bersih merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur besarnya presentase laba bersih atas penjualan bersih (Hery, dikutip dalam Gunawan, 2023 : 101). Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung NPM:

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Net Income}}{\text{Net Sales}} \times 100\%$$

Tabel 3. Data Laporan Keuangan PT. United Tractors Manado (Tahun 2022-2024)

Tahun	Laba Bersih (Dalam Milliar)	Penjualan Bersih (Dalam Milliar)
2022	Rp 58.926	Rp 100.418
2023	Rp 48.525	Rp 72.854
2024	Rp 116.383	Rp 126.023

3.2 Perspektif Pelanggan

3.2.1 Akuisisi Pelanggan (Customer Aquisition)

Akuisi pelanggan yaitu tingkat kemampuan perusahaan dalam menarik pelanggan baru (Putera, dikutip dalam Lubis *et al.*, [9] Rumus akuisisi pelanggan sebagai berikut :

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \left(\frac{\text{Total Pelanggan Baru}}{\text{Total Pelanggan}} \right) \times 100\%$$

Tabel 4. Data Pelanggan PT. United Tractors Manado (Tahun 2022 – 2024)

Tahun	Jumlah Pelanggan baru	Total Pelanggan
2022	4	54
2023	2	56
2024	3	59

(Sumber data : Data Olahan, 2025)

3.2.2 Retensi Pelanggan (Customer Retention)

Menurut (Putera, dikutip dalam Lubis *et al.*, 2022 : 216), retensi pelanggan yaitu tingkat kemampuan perusahaan dalam mempertahankan hubungannya dengan pelanggan-pelanggan lama. Rumus retensi pelanggan adalah sebagai berikut:

$$\text{Retensi Pelanggan} = \left(\frac{\text{Total Pelanggan Lama}}{\text{Total Pelanggan}} \right) \times 100\%$$

Tabel 5. Data Pelanggan PT. United Tractors Manado (Tahun 2022 – 2024)

Tahun	Jumlah Pelanggan Lama	Jumlah Total Pelanggan
2022	50	54
2023	54	56
2024	56	59

(Sumber data : Data Olahan, 2025)

3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal

3.3.1 Inovasi

1. Inovasi Digitalisasi Operasional: *UT Connect* dan *UT Command Centre*

PT United Tractors Cabang Manado telah mengimplementasikan sistem digital melalui integrasi aplikasi *UT Connect* dan *UT Command Centre*. Aplikasi *UT Connect* memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan suku cadang, penjadwalan perawatan unit, pelaporan kendala teknis, serta pelacakan status unit secara daring (*online*). *UT Command Centre* sendiri merupakan pusat pengendalian digital yang mengawasi operasional alat berat pelanggan yang dilengkapi dengan sistem telematik *Komtrax* dan *IoT sensor*. Teknologi ini memungkinkan staf teknis memantau jam kerja unit, temperatur mesin, tekanan hidrolik, hingga estimasi perawatan berikutnya secara *real-time*.

2. Inovasi Energi Bersih: Pembelian *Renewable Energy Certificate (REC)*

Pada bulan Juni 2023, PT United Tractors Cabang Manado menjadi cabang pertama di Sulawesi Utara yang membeli 97 Megawatt-jam *Renewable Energy Certificate (REC)* dari PLN UP3 Manado. Pembelian REC merupakan bentuk pengakuan resmi bahwa energi yang digunakan oleh cabang Manado berasal dari pembangkit listrik berbasis energi terbarukan seperti Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) dan Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS).

3. Inovasi Pengembangan SDM: Tempat Uji Kompetensi (TUK) Alat Berat

PT United Tractors Cabang Manado telah bekerja sama dengan LSP ABI (Lembaga Sertifikasi Profesi Alat Berat Indonesia) dan mendapatkan lisensi resmi sebagai Tempat Uji Kompetensi (TUK) sejak 2022. Dalam fasilitas ini, karyawan internal dan tenaga kerja dari luar perusahaan dapat mengikuti pelatihan teknis dan sertifikasi resmi di bidang alat berat, mencakup pengoperasian *excavator*, *bulldozer*, dan kompetensi teknis seperti sistem hidrolik dan elektrikal alat berat.

4. Inovasi Sosial: Program CSR Tanggap Bencana (UTACTION)

Kota Manado mengalami banjir dan tanah longsor yang melanda beberapa kecamatan pada tahun 2023. PT. United Tractors Cabang Manado secara aktif menanggapi situasi ini dengan mengaktifkan tim tanggap darurat internal melalui program CSR UTACTION (*United Tractors for Action*). Bantuan yang disalurkan berupa logistik kebutuhan pokok, air bersih, peralatan kebersihan, serta partisipasi relawan dari karyawan cabang.

5. Inovasi Lintas Sektor: Dukungan Terhadap Pertanian Organik di Halmahera Timur

PT United Tractors Cabang Manado aktif terlibat dalam pengembangan pertanian organik di Halmahera Timur meskipun berada di luar wilayah operasional utama. Program ini dilakukan melalui kolaborasi dengan kelompok tani lokal dan dukungan dari Bank Indonesia, dengan tujuan mendorong sistem pertanian yang berkelanjutan dan bebas pestisida.

a. Proses Operasi

1. Penjualan Unit Alat Berat (Sales Operation)

Proses ini mencakup aktivitas dari awal penawaran hingga serah terima unit kepada pelanggan.

Proses dimulai dari:

- a. Identifikasi kebutuhan pelanggan: Melalui tim marketing, perusahaan menggali kebutuhan spesifik pelanggan, baik untuk sektor konstruksi, pertambangan, kehutanan, maupun agrikultur.
- b. Penyusunan penawaran teknis dan komersial: Penawaran disesuaikan dengan spesifikasi alat berat yang cocok dengan kebutuhan pelanggan, baik dari merek Komatsu, UD Trucks, Scania, atau Bomag.
- c. Negosiasi dan kontrak: Setelah penawaran disetujui, dilakukan negosiasi harga dan penandatanganan perjanjian jual beli.
- d. Pengadaan dan pengiriman unit: Unit alat berat dikirim dari depo pusat atau pelabuhan ke lokasi proyek pelanggan.
- e. Serah terima dan commissioning: Unit diserahkan kepada pelanggan lengkap dengan pelatihan penggunaan dasar dan pengecekan kelayakan operasional (*pre-delivery inspection*).

2. Proses Layanan Purna Jual (After Sales Service)

Setelah penjualan, proses layanan purna jual merupakan komitmen utama PT United Tractors Manado dalam menjaga keberlanjutan hubungan dengan pelanggan. Proses ini meliputi:

- a. Layanan perawatan berkala (*maintenance schedule*): Disusun berdasarkan jam kerja unit atau waktu operasional tertentu. Teknisi dari PT. United Tractors Manado akan datang ke lokasi pelanggan untuk melakukan servis rutin.
- b. Layanan perbaikan darurat: Jika terjadi kerusakan, pelanggan dapat mengajukan permintaan melalui aplikasi *UT Connect* atau call center cabang. Teknisi akan dikirim ke lapangan untuk troubleshooting dan perbaikan.
- c. Suku cadang (*parts support*): Gudang suku cadang lokal selalu disiapkan untuk mendukung ketersediaan komponen penting. PT. United Tractors Manado juga menyediakan layanan *quick parts delivery*.

- d. *Service Agreement / CSA (Customer Support Agreement)*: Beberapa pelanggan menandatangani kontrak layanan untuk jangka waktu tertentu guna menjamin kepastian biaya dan kualitas servis alat berat mereka.

3. Proses Dukungan Teknis dan Logistik

Untuk memastikan alat berat berfungsi optimal di lapangan, PT United Tractors Manado menyediakan dukungan teknis dan logistik melalui:

- a. *Monitoring Unit via UT Command Centre*: Setiap unit alat berat yang dijual dipantau secara digital menggunakan sistem *Komtrax* (untuk Komatsu) atau telematik lainnya. Teknisi dapat memantau jam kerja, konsumsi bahan bakar, dan potensi kerusakan.
- b. *Preventive Maintenance & Condition Monitoring*: Teknisi melakukan pemeriksaan berkala dengan sistem *early detection* untuk mencegah kerusakan yang lebih besar. Semua data tercatat di dalam *UT Command Centre*.
- c. *Logistik pengiriman suku cadang dan alat berat*: Didukung oleh jaringan logistik dan transporter lokal, pengiriman unit maupun suku cadang dilakukan secara terjadwal dan terkoordinasi dari pusat distribusi.
- d. *Workshop Support*: Jika perbaikan tidak dapat dilakukan di lokasi proyek, unit dapat dibawa ke workshop cabang Manado untuk perbaikan menyeluruh.

4. Integrasi Sistem Digital dan Pelayanan

PT. United Tractors Manado memiliki integrasi sistem digital yang memperkuat efisiensi proses, seperti:

- a. *Aplikasi UT Connect*: Memfasilitasi pelanggan dalam pelaporan keluhan, permintaan servis, pemesanan suku cadang, hingga pelacakan status pekerjaan secara real-time.
- b. *UT Command Centre*: Sebuah platform berbasis data yang mengelola seluruh aktivitas operasional alat berat pelanggan, termasuk data performa, histori kerusakan, dan kebutuhan perawatan.
- c. *Customer Dashboard*: Layanan ini memberikan akses kepada pelanggan untuk melihat performa seluruh alat berat mereka yang terhubung dengan sistem perusahaan.

5. Koordinasi Internal Cabang

PT. United Tractors Manado mengatur koordinasi internal melalui sistem organisasi yang terdiri dari:

- a. Divisi Penjualan (*Sales & Marketing*)
- b. Divisi Product Support (*After Sales & Service*)
- c. Divisi Spare Part & Logistik
- d. Divisi Admin & Keuangan
- e. Divisi Training dan SDM

Setiap divisi memiliki jobdesk yang saling terintegrasi dalam sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang digunakan oleh PT. United Tractors Manado secara nasional, yakni SAP ERP. Sistem ini memungkinkan transparansi data antar divisi dan pengambilan keputusan yang lebih cepat.

6. Standar Keselamatan dan Lingkungan

PT. United Tractors Manado menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ketat terkait Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), serta pengelolaan limbah dan energi ramah lingkungan. Protokol ini selaras dengan ISO 45001 dan ISO 14001 yang menjadi standar nasional maupun internasional dalam sektor industri.

- b. Layanan Purna Jual
 - a. Servis Berkala (*Scheduled Maintenance*)

Perusahaan menyediakan layanan perawatan unit berdasarkan interval jam kerja alat berat. Setiap unit yang dijual tercatat dalam sistem dan dipantau kapan waktu servis berikutnya. Teknisi akan dijadwalkan ke lokasi pelanggan untuk melakukan penggantian oli, filter, pemeriksaan sistem pendingin, dan pengecekan fungsi sistem hidrolik serta elektrikal.

b. Layanan Perbaikan di Lapangan (*Field Service*)

PT. United Tractors Manado memiliki layanan yang dibutuhkan pelanggan yaitu melalui *call center*, aplikasi *UT Connect*, atau langsung ke supervisor teknis. Teknisi akan dikirim ke lokasi kerja pelanggan dalam waktu yang telah ditentukan sesuai SLA (*Service Level Agreement*). Teknisi membawa peralatan portabel dan suku cadang yang umum digunakan untuk segera melakukan perbaikan.

c. *Customer Support Agreement* (CSA)

PT. United Tractors Manado menawarkan kontrak CSA kepada pelanggan, di mana perusahaan akan mengelola seluruh kebutuhan perawatan dan perbaikan alat berat selama periode tertentu. Dalam perjanjian ini, biaya servis, waktu pengerjaan, ketersediaan teknisi, dan penggantian parts telah disepakati sejak awal. CSA membantu pelanggan mengontrol biaya operasional dan mengurangi downtime secara signifikan.

d. Ketersediaan Suku Cadang (*Parts Availability*)

PT. United Tractors Manado memiliki gudang lokal yang menyimpan lebih dari 2.000 item suku cadang *fast moving*. Ketersediaan ini menjamin proses perbaikan tidak tertunda akibat keterlambatan pasokan. Gudang juga didukung dengan sistem ERP SAP yang mencatat persediaan secara *real-time*, sehingga memudahkan pemesanan, pengiriman, dan pengendalian stok.

e. *UT Connect* dan Laporan Pelanggan

Layanan purna jual didukung oleh sistem digital *UT Connect*, yang memungkinkan pelanggan memantau status servis unit, histori perawatan, serta mengakses rekomendasi teknis. Sistem ini juga mengirim notifikasi otomatis jika unit sudah memasuki waktu servis berikutnya. Pelanggan mendapatkan laporan berkala terkait performa alat, efisiensi operasional, dan rekomendasi teknis.

3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

3.4.1 Retensi Karyawan

Menurut (Kaplan dan Norton, dikutip dalam Kesek dkk, 2020 :17), Retensi karyawan dihitung dengan menggunakan perputaran karyawan. Rumus retensi pekerja adalah sebagai berikut:

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Karyawan Yang Keluar}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Tabel 6. Data Karyawan PT. United Tractors Manado (Tahun 2022 – 2024)

Tahun	2022	2023	2024
Jumlah Karyawan	179	176	174
Jumlah karyawan keluar	3	4	2

Sumber : Data Karyawan PT. United Tractors Manado (Tahun 2022 – 2024)

3.4.2 Produktivitas Karyawan

Menurut (Kaplan dan Norton, dikutip dalam Kesek dkk, 2020 : 17), Produktivitas karyawan digunakan untuk mengetahui produktivitas karyawan dalam proses meningkatkan pendapatan pada perusahaan. Rumus Produktivitas karyawan adalah sebagai berikut:

$$\text{Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Pekerja}} \times 100\%$$

Tabel 7. Data Karyawan Pt. United Tractors Manado (Tahun 2022 – 2024)

Tahun	2022	2023	2024
Laba Bersih (Dalam Milliar)	Rp 58.926	Rp 48.525	Rp 116.383
Jumlah Karyawan	179	176	174

Sumber : Data Karyawan PT. United Tractors

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kinerja PT United Tractors Cabang Manado menunjukkan pencapaian yang sangat solid dengan peningkatan signifikan pada aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Dari sisi keuangan, lonjakan ROA, ROE, dan NPM mencerminkan efisiensi pengelolaan aset, modal, serta biaya operasional yang jauh melampaui rata-rata industri. Perspektif pelanggan memperlihatkan tingkat retensi yang tinggi dan konsisten, didukung oleh inovasi digital seperti UT Connect yang memperkuat engagement, meski akuisisi pelanggan baru masih perlu strategi pemasaran lebih agresif. Dari sisi internal, digitalisasi melalui UT Connect dan Command Centre, komitmen keberlanjutan dengan pembelian Renewable Energy Certificate (REC), pengembangan SDM lewat Tempat Uji Kompetensi, serta program CSR berbasis komunitas menegaskan orientasi jangka panjang yang berkelanjutan. Sementara itu, dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, peningkatan produktivitas karyawan serta perbaikan tingkat retensi mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam memanfaatkan digitalisasi dan pelatihan teknis untuk meningkatkan kontribusi individu. Secara keseluruhan, kinerja perusahaan tidak hanya berfokus pada pencapaian jangka pendek, tetapi juga pada keberlanjutan, inovasi, dan keunggulan operasional.

REFERENSI

- [1] Jassem, Suaad, Zarina Zakaria, and Anna Che Azmi. 2022. "Sustainability Balanced Scorecard Architecture and Environmental Performance Outcomes: A Systematic Review." *International Journal of Productivity and Performance Management* 71(5):1728–60. doi: 10.1108/IJPPM-12-2019-0582.
- [2] Evan, Ariel, Jullie J. Sondakh, Rudy J. Pusung, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, and Jl Kampus Bahu. 2021. "Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Pt. Hasjrat Abadi Cabang Diponegoro Palu." *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi* 16(3):269–78.
- [3] Polewangi, Y. D., N. A. Silviana, and ... 2021. "Performance Measurement System Design with Balanced Scorecard Method at PT. Z." ... *Sciences (BirEx) Journal* 188–201
- [4] Alsawayeh, Ali Mohamed, Eko Ganis Sukoharsono, and Bambang Hariadi. 2023. "The Impact of Organizational Culture on Non-Financial Performance: A Mediation Effect of Sustainability Balanced Scorecard Measurements." *The International Journal of Accounting and Business Society* 31(3):233–63. doi: 10.21776/ijabs.2023.31.3.657.
- [5] Priliska, A. D., Kurniadewi, M., & Winarno, F. S. 2023. "Building competitive advantage through strategy map and balanced scorecard in improving company performance". *Devotion: Journal of Research and Community Service*, 4(7).
- [6] Sendara, Selda, Kuncorosidi Kuncorosidi, and Estu Widarwati. 2019. "Simulation Measurement Of Logistic Management Performance Using Balance Scorecard Approach With AHP Assistance Tool (Study on Sanyere Craft Subang UKM)." *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)* 1(1):79–90.
- [7] Setiawan, Louis Cassilas, Mohammad Agung Saryatmo, and Juliana Helena Kristina. 2024. "Analysis of Performance Measurement Using the Balanced Scorecard and Objective Matrix Method at PT XYZ." 460–68. doi: 10.46254/ba06.20230077
- [8] Nanang, Edial, Setiawan Tri, and Ratnawati Sunu Priyawan. 2021. "Analysis of Balanced Scorecard Through Unsystematic Risk To Reconstruct the Effectiveness and Efficiency of Pt

-
- Meratus Line & Group Corporate Strategy.*” South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law 24(5):102–12.
- [9] Anggi Mayasari Lubis, Dini Azlina Pane, and Putria Nurjanah. 2022. “Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Toyota Astra Motor).” *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi* 1(1):209–28. doi: 10.30640/trending.v1i1.516.
- [10] Bella Putri Rumagit, Intan, Herman Karamoy, and Dhullo Afandi. 2022. “Analisis Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Dengan Menggunakan Konsep Value for Money Pada Dinas Pariwisata Kota Manado.” *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi* 17(1):13–22.