MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

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

EVALUASI KINERJA KOMPREHENSIF PT ASTRA INTERNATIONAL TBK PERIODE 2022-2024 MENGGUNAKAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD

Theresia Balok Meo[1], Maria Goreti Malut[2]
[1,2] Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira, Nusa Tenggara Timur, Indonesia
Email : theresiameo15@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan industri otomotif yang semakin kompetitif menuntut perusahaan memiliki sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya berfokus pada aspek finansial, tetapi juga mampu memberikan gambaran menyeluruh terhadap pencapaian strategi. Penelitian ini bertujuan menilai kinerja PT Astra Otoparts Tbk pada periode 2022–2024 dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC), yang terdiri dari empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Metode penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data sekunder, meliputi laporan keuangan, indikator operasional, dan ukuran kinerja non-keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perspektif keuangan, perusahaan mencatat peningkatan kinerja yang tercermin melalui pertumbuhan arus kas operasional, peningkatan tingkat profitabilitas, serta perbaikan rasio-rasio keuangan yang menggambarkan posisi finansial yang stabil. Pada perspektif pelanggan, skor kepuasan mengalami peningkatan dari kategori baik menjadi sangat baik pada tahun 2024, yang menunjukkan penguatan loyalitas dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dari perspektif proses bisnis internal, terjadi peningkatan efisiensi operasional melalui pengendalian kualitas yang lebih ketat, penurunan tingkat kecacatan produk, serta peningkatan kecepatan distribusi. Sementara itu, pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perusahaan terus memperkuat kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan berkelanjutan, peningkatan kompetensi, serta optimalisasi teknologi digital untuk mendukung sistem informasi dan budaya kerja yang lebih adaptif. Secara keseluruhan, analisis keempat perspektif Balanced Scorecard menunjukkan bahwa PT Astra Otoparts Tbk berada pada jalur strategis yang tepat dan mampu meningkatkan kinerja secara konsisten. Temuan ini menegaskan bahwa sinergi antara strategi perusahaan, inovasi, dan pengembangan SDM merupakan faktor kunci dalam memperkuat daya saing dan

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

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

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

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

keberlanjutan perusahaan di tengah dinamika industri otomotif.
Kata Kunci : Evaluasi Kinerja, Balanced Scorecard, Astra International

ABSTRACT

The increasingly competitive automotive industry requires companies to implement performance measurement systems that not only focus on financial outcomes but also provide a comprehensive overview of strategic achievement. This study aims to evaluate the performance of PT Astra Otoparts Tbk for the period 2022–2024 using the Balanced Scorecard (BSC) approach, which consists of four main perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The research method applied is descriptive quantitative, utilizing secondary data such as financial reports, operational indicators, and other non-financial performance measures. The findings show that from the financial perspective, the company recorded improved performance reflected in the growth of operating cash flow, increasing profitability levels, and strengthening key financial ratios that indicate a stable financial position. In the customer perspective, customer satisfaction scores increased from the "good" category to "very good" in 2024, demonstrating strengthened consumer loyalty and trust. From the internal business process perspective, operational efficiency improved through tighter quality control, reduced product defect rates, and faster distribution performance. Meanwhile, in the learning and growth perspective, the company continued to enhance human resource quality through continuous training programs, competency development, and the optimization of digital technology to support information systems and a more adaptive work culture. Overall, the analysis of the four Balanced Scorecard perspectives indicates that PT Astra Otoparts Tbk is on the right strategic track and has been able to improve its performance consistently. These findings affirm that the synergy between corporate strategy, innovation, and human resource development is a key factor in strengthening the company's competitiveness and sustainability amid the dynamics of the automotive industry.
***Keywords**: Performance Evaluation, Balanced Scorecard, Astra International*

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

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha di era globalisasi kini menunjukkan persaingan yang semakin dinamis dan menantang. Berbagai aspek pengelolaan perusahaan mengalami perubahan signifikan, mulai dari intensitas persaingan pasar, strategi produksi, inovasi di bidang pemasaran, manajemen sumber daya manusia, hingga pola interaksi transaksi baik dengan konsumen maupun mitra bisnis lainnya. Menurut Lubis et al. (2023), kondisi lingkungan bisnis yang terus bergerak dan berkembang menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kemampuan adaptasi serta efektivitas operasional agar mampu mempertahankan eksistensi dan daya saingnya. Dalam situasi demikian, kualitas produk atau jasa yang baik saja tidak cukup. Perusahaan memerlukan strategi bisnis yang matang, terarah, sekaligus dapat dijalankan secara konsisten dalam jangka panjang.

Tingkat persaingan yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk lebih menitikberatkan perhatian pada penyusunan strategi pengelolaan usaha yang menyeluruh. Strategi tersebut tidak hanya menjadi acuan dasar bagi manajemen, tetapi juga berperan sebagai pedoman dalam mencapai target yang telah ditetapkan organisasi. Noor (2009) menegaskan bahwa strategi merupakan pijakan utama dalam proses pengambilan keputusan manajerial karena memberikan arah perkembangan perusahaan ke depan. Oleh sebab itu, perusahaan dituntut memiliki sistem pengukuran kinerja yang mampu menunjukkan efektivitas pelaksanaan strategi secara nyata, akurat, dan logis. Sistem pengukuran kinerja yang tepat akan membantu organisasi menilai tingkat pencapaian tujuan, melakukan evaluasi berkesinambungan, dan merumuskan perbaikan secara terencana.

Salah satu pendekatan pengukuran kinerja yang semakin populer dalam praktik manajemen modern adalah Balanced Scorecard (BSC). Metode ini tidak hanya menilai performa perusahaan dari sudut pandang finansial semata, tetapi juga mencakup aspek non-keuangan yang dapat memberikan gambaran lebih holistik mengenai pencapaian visi dan misi organisasi. Disah dan Marina (2024) menjelaskan bahwa Balanced Scorecard menjadi alat ukur yang efektif karena memadukan empat perspektif, yakni perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan kerangka tersebut, perusahaan dapat menyelaraskan tujuan strategis dengan kegiatan operasional sekaligus memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan bisnis. Selain itu, BSC turut mendorong terciptanya budaya peningkatan berkelanjutan (continuous improvement) dalam lingkungan perusahaan.

PT Astra International Tbk merupakan salah satu perusahaan besar di Indonesia yang memiliki diversifikasi usaha luas, meliputi sektor otomotif, jasa keuangan, alat berat dan pertambangan, agribisnis, teknologi informasi, serta infrastruktur. Salah satu lini bisnis kunci yang berada di bawah Astra adalah Toyota Sales Operation atau yang lebih dikenal sebagai Auto2000. Auto2000 menjadi dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia dan berperan penting dalam aktivitas penjualan kendaraan serta penyediaan layanan purna jual. Sebagai bagian dari jaringan besar Astra, Auto2000 menghadapi tuntutan untuk terus menjaga kualitas layanan, memperluas basis pelanggan, dan memberikan kontribusi signifikan terhadap keseluruhan kinerja Astra.

Auto2000 berhasil menguasai sekitar 45% penjualan Toyota secara nasional, sebuah pencapaian yang diperoleh melalui jaringan layanan yang luas. Hingga saat ini, Auto2000 memiliki 126 cabang yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia, meskipun belum mencakup beberapa provinsi seperti Sulawesi, Jawa Tengah, Papua, Jambi, Maluku, Riau, DIY, dan Bengkulu (Asriningrum, 2022). Jaringan yang luas tersebut memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan komprehensif mulai dari penjualan mobil, perawatan berkala,

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

perbaikan kendaraan, hingga penyediaan suku cadang resmi Toyota, yang semuanya berperan penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Salah satu cabang Auto2000 yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Auto2000 Cabang Tabanan di Bali. Cabang ini melayani kebutuhan pelanggan di wilayah Tabanan dan sekitarnya serta memberikan kontribusi terhadap kinerja penjualan dan layanan purna jual Toyota di area Bali. Melihat ketatnya persaingan industri otomotif, baik dari merek lokal maupun internasional, cabang Auto2000 Tabanan dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan efektivitas operasionalnya.

Dalam kondisi bisnis yang semakin menekankan efisiensi dan efektivitas, Balanced Scorecard menjadi alat ukur yang relevan untuk mengevaluasi performa perusahaan secara menyeluruh. Penggunaan BSC memungkinkan perusahaan memperoleh gambaran yang lebih lengkap terkait pencapaian kinerja, tidak hanya dari sisi finansial, tetapi juga mengenai kepuasan pelanggan, kelancaran proses internal, serta kapasitas organisasi dalam mengembangkan sumber daya manusia dan teknologi. Dengan pendekatan tersebut, perusahaan dapat menyusun langkah perbaikan yang lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan.

Melalui penerapan Balanced Scorecard dalam kurun waktu tertentu, seperti periode 2022–2024, kinerja Auto2000 dapat dianalisis secara objektif dan terstruktur. Hasil evaluasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas strategi yang telah dijalankan dan menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi yang dapat meningkatkan daya saing, kualitas pelayanan, serta keberlanjutan usaha di masa mendatang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penilaian Kinerja Perusahaan

Penilaian kinerja adalah suatu rangkaian kegiatan terencana yang dilakukan organisasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran strategis maupun operasional. Fitri dan Giyartiningrum (2024) menjelaskan bahwa proses pengukuran kinerja memungkinkan perusahaan meninjau perkembangan yang terjadi dari waktu ke waktu, sehingga manajemen dapat mendeteksi adanya peningkatan atau penurunan capaian. Tanpa evaluasi yang dilakukan secara rutin, perusahaan akan kesulitan menentukan posisi pencapaian target serta langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan.

Pada pendekatan tradisional, kinerja perusahaan umumnya dievaluasi melalui indikator keuangan seperti Return on Investment (ROI), Return on Assets (ROA), dan berbagai rasio profitabilitas lainnya. Namun, ketergantungan pada ukuran finansial saja dianggap tidak lagi memadai di tengah kompleksitas persaingan bisnis modern. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sistem pengukuran yang juga mempertimbangkan aspek non-keuangan agar kondisi dan kemampuan organisasi dapat dinilai secara lebih menyeluruh.

2.2 Balanced Scorecard

Balanced Scorecard (BSC) merupakan suatu kerangka manajemen strategis yang diperkenalkan Kaplan dan Norton dan terus dikembangkan hingga kini. Dalam publikasi terbarunya, Kaplan dan Norton (2022) menegaskan bahwa informasi laporan keuangan tidak cukup untuk menggambarkan kemampuan perusahaan dalam merespons dinamika lingkungan bisnis yang semakin cepat berubah.

BSC mengintegrasikan empat perspektif yang saling berkaitan, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan struktur tersebut, perusahaan dapat menerjemahkan visi dan strategi ke dalam indikator kinerja yang lebih terukur dan mudah dipantau. Malut dan rekan-rekan (2025) menunjukkan bahwa penerapan Balanced Scorecard mampu meningkatkan kualitas pengambilan keputusan,

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

memperbaiki efektivitas proses internal, serta mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan. Hal ini menjadikan BSC banyak digunakan di berbagai sektor, termasuk industri otomotif, manufaktur, dan jasa.

2.3 Perspektif dalam Balanced Scorecard

2.3.1 Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan tetap menjadi tolok ukur utama karena mencerminkan hasil akhir dari strategi yang diterapkan perusahaan. Mediaty et al. (2024) menyatakan bahwa perspektif ini mengevaluasi kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai bagi pemegang saham melalui efisiensi biaya, profitabilitas, dan tingkat likuiditas. Dalam konteks industri otomotif, indikator kinerja yang sering digunakan antara lain pertumbuhan volume penjualan, efektivitas pengelolaan arus kas, perputaran aset, serta kemampuan perusahaan dalam mengendalikan biaya operasional.

2.3.2 Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan berfokus pada sejauh mana perusahaan mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan konsumennya. Rupilu (2023) mengemukakan bahwa indikator seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, tingkat retensi, dan pangsa pasar merupakan ukuran utama dalam menilai kualitas hubungan perusahaan dengan konsumennya. Pada layanan otomotif seperti Auto2000, pengukuran dapat dilakukan melalui aspek kecepatan pelayanan, mutu layanan purnajual, serta ketersediaan suku cadang.

2.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal menggambarkan efektivitas pelaksanaan proses yang mendukung tercapainya sasaran strategis perusahaan. Menurut Rupilu (2023), kualitas proses internal menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan nilai bagi pelanggan sekaligus meningkatkan efisiensi operasional. Pada industri otomotif, evaluasi umumnya mencakup durasi penyelesaian pekerjaan servis, efisiensi rantai pasok, serta kinerja operasional bengkel maupun penyediaan suku cadang.

2.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menekankan pentingnya penguatan kapabilitas organisasi, terutama pada sumber daya manusia, teknologi, dan budaya kerja. Haidiputri (2022) menegaskan bahwa pelatihan, peningkatan kompetensi, motivasi kerja, serta penggunaan teknologi merupakan faktor fundamental yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Penguatan aspek-aspek tersebut akan berdampak pada peningkatan mutu proses internal, kualitas layanan pelanggan, serta perbaikan kinerja keuangan secara keseluruhan.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja PT Astra International Tbk / PT Astra Otoparts Tbk berdasarkan perspektif Balanced Scorecard (BSC). Metode kuantitatif digunakan karena penelitian ini melibatkan pengolahan data numerik, terutama pada perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi perusahaan secara objektif pada periode 2022–2024 berdasarkan indikator-indikator yang dapat diukur.

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

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada:
PT Astra Otoparts Tbk, yang merupakan salah satu anak perusahaan PT Astra International Tbk yang bergerak pada bidang produksi dan distribusi komponen otomotif.
Objek penelitian meliputi empat perspektif Balanced Scorecard, yaitu:

1. Perspektif Keuangan
2. Perspektif Pelanggan
3. Perspektif Proses Bisnis Internal
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Periode penelitian difokuskan pada tahun 2022–2024, sesuai ketersediaan data dan kebutuhan analisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini menguraikan hasil penilaian kinerja PT Astra Otoparts Tbk selama periode 2022–2024 dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard, yang meliputi empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penilaian dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder berupa laporan keuangan, indikator operasional, serta berbagai ukuran non-keuangan yang sesuai dengan karakteristik industri komponen otomotif. Pemilihan Balanced Scorecard didasarkan pada kemampuannya menyediakan gambaran kinerja perusahaan secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi finansial, tetapi juga dari aspek efektivitas operasional, kualitas layanan, efisiensi rantai pasok, serta kemampuan perusahaan dalam mengembangkan sumber daya manusia.

Pendekatan ini selaras dengan temuan penelitian Riski (2024) yang menunjukkan bahwa Balanced Scorecard merupakan alat pengukuran kinerja yang efektif bagi perusahaan manufaktur besar di Indonesia karena mampu mengintegrasikan strategi dengan indikator yang terukur dan menilai kinerja dari berbagai dimensi. Hasil penelitian Lestari et al. (2024) juga memperkuat bahwa penerapan Balanced Scorecard pada perusahaan nasional seperti PT Telkom Indonesia dapat meningkatkan kejelasan arah strategis dan menjamin konsistensi evaluasi pada setiap perspektif kinerja.

Analisis terhadap masing-masing perspektif dilakukan dengan meninjau indikator-indikator utama yang mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan strategi, seperti perkembangan profitabilitas dan arus kas pada perspektif keuangan; tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perspektif pelanggan; efisiensi proses produksi, tingkat cacat produk, dan kecepatan distribusi pada perspektif proses internal; serta peningkatan kompetensi, motivasi kerja, dan budaya organisasi pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Temuan empiris dari penelitian tersebut mengonfirmasi bahwa indikator seperti efisiensi produksi, kualitas produk, dan kapabilitas sumber daya manusia merupakan variabel penting dalam menilai daya saing industri otomotif di Indonesia.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan diperoleh dengan menganalisis perubahan setiap indikator dari tahun ke tahun sehingga terlihat pola kinerja, efektivitas strategi yang dijalankan, serta kemampuan perusahaan dalam mempertahankan keunggulan kompetitif di industri otomotif yang sangat dinamis. Temuan ini sejalan dengan literatur Indonesia yang menekankan bahwa Balanced Scorecard bukan hanya alat evaluasi kinerja, tetapi juga berfungsi sebagai pedoman strategis dalam merumuskan prioritas perusahaan (Riski, 2024; Lestari et al., 2024). Melalui analisis komprehensif ini, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi kinerja PT Astra Otoparts Tbk dan landasan yang kuat untuk memberikan rekomendasi peningkatan pada periode berikutnya.

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

4.1 Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan merupakan dimensi yang menilai sejauh mana strategi perusahaan mampu menghasilkan kinerja finansial yang baik. Perspektif ini mencerminkan hasil akhir (outcome) dari seluruh aktivitas operasional, layanan, efisiensi proses, serta kualitas sumber daya manusia.

Tabel 4.1.1 – Arus Kas Operasional

Tahun	Arus Kas Operasional (Rp Miliar)	Pertumbuhan	Keterangan
2022	2.258.886	–	Baik
2023	2.600.417	+15,15%	Sangat baik
2024	2.792.448	+7,37%	Stabil

Arus kas operasional PT Astra Otoparts Tbk menunjukkan tren positif selama 2022–2024. Pada 2022 nilainya sebesar Rp2.258.886 juta, meningkat menjadi Rp2.600.417 juta pada 2023 (+15,15%), dan kembali naik menjadi Rp2.792.448 juta pada 2024 (+7,37%). Rata-rata arus kas selama periode tersebut menggambarkan kemampuan perusahaan menghasilkan kas yang stabil dari aktivitas utamanya. Hal ini menegaskan bahwa PT Astra Otoparts Tbk memiliki kinerja keuangan yang baik serta efektivitas manajemen dalam menjaga likuiditas dan mendukung keberlanjutan operasional perusahaan.

Tabel 4.1.2 – Indikator Keuangan Inti

Tahun	Net Profit Margin	ROA	ROE	Penilaian
2022	7,93%	7,96%	11,30%	Baik
2023	10,79%	10,26%	11,38%	Meningkat
2024	11,44%	10,38%	14,00%	Sangat baik

4.2 Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan menilai sejauh mana perusahaan memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumennya, termasuk kualitas layanan, loyalitas, dan nilai yang dirasakan pelanggan

Tabel 4.2.1 – Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index)

Tahun	Skor (1-5)	Kategori	Penilaian
2022	4,20	Baik	Pelanggan puas
2023	4,32	Baik	Layanan meningkat
2024	4,45	Sangat Baik	Loyalitas tinggi

Tingkat kepuasan pelanggan PT Astra Otoparts Tbk terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada 2022, skor 4,20 menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Tahun berikutnya, nilai naik menjadi 4,32 yang menandakan adanya peningkatan kualitas layanan. Pada 2024, skor mencapai 4,45 dan berada pada kategori sangat baik, mencerminkan bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin kuat. Secara keseluruhan, perkembangan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan perusahaan terus membaik dan berhasil menjaga kepercayaan pelanggan.

4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal dalam Balanced Scorecard digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana perusahaan mampu mengelola dan memaksimalkan aktivitas operasional yang

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

berperan penting dalam mendukung pencapaian strategi perusahaan. Pada industri manufaktur seperti PT Astra Otoparts Tbk, aspek-aspek inti seperti proses produksi, pengendalian mutu, efektivitas rantai pasok, serta kecepatan distribusi menjadi elemen krusial dalam menentukan keunggulan kompetitif. Aulia et al. (2024) menyatakan bahwa kinerja proses internal mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai bagi pelanggan, sekaligus menjaga performa finansial melalui peningkatan efisiensi dan konsistensi operasional. Hal ini diperkuat oleh temuan Fadli dan Raharjo (2023), yang menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan standar produksi yang jelas serta sistem kualitas yang terintegrasi cenderung memiliki tingkat kecacatan lebih rendah dan waktu produksi yang lebih singkat, sehingga meningkatkan akurasi pengiriman dan keandalan operasional secara keseluruhan.

Lebih lanjut, perspektif ini juga menekankan pentingnya inovasi proses sebagai upaya perusahaan untuk beradaptasi terhadap kemajuan teknologi dan dinamika permintaan pasar. Dalam industri otomotif, integrasi teknologi digital untuk pemantauan produksi dan distribusi terbukti mampu meningkatkan ketepatan perencanaan sekaligus mengurangi potensi keterlambatan dalam alur logistik. Fitriyana et al. (2025) menemukan bahwa penerapan digital manufacturing dan otomatisasi proses secara signifikan dapat mempercepat lead time distribusi serta menekan biaya operasional. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Hernawati (2024), yang menegaskan bahwa transformasi digital dalam proses internal mampu meningkatkan responsivitas perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan serta memperkuat kontrol kualitas. Temuan ini diperkuat oleh studi Pratama dan Lestari (2023), yang menunjukkan bahwa penerapan otomasi dan digitalisasi alur produksi pada industri otomotif dapat menurunkan defect rate hingga 30% serta meningkatkan ketepatan waktu pengiriman. Selain itu, riset oleh Wibowo dan Hartati (2024) juga membuktikan bahwa integrasi sistem manajemen mutu berbasis teknologi informasi berkontribusi signifikan terhadap konsistensi standar produksi dan efisiensi penggunaan sumber daya. Dengan demikian, optimalisasi proses internal menjadi fondasi strategis bagi Astra Otoparts dalam menjaga keunggulan bersaing sekaligus memastikan keberlanjutan kinerja operasional jangka panjang.

4.4 Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam Balanced Scorecard berfokus pada kemampuan perusahaan dalam membangun kualitas sumber daya manusia, memperkuat kapabilitas organisasi, dan mengembangkan sistem informasi yang menunjang keberlanjutan operasional. Pada perusahaan manufaktur seperti PT Astra Otoparts Tbk, aspek kompetensi dan produktivitas tenaga kerja memegang peranan penting karena menjadi dasar yang memengaruhi pencapaian kinerja pada perspektif lain, khususnya proses internal dan kepuasan pelanggan. Putri et al. (2024) menyebutkan bahwa perusahaan yang mampu menjaga tingkat retensi karyawan, menyediakan pelatihan berkelanjutan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif cenderung memiliki keunggulan kompetitif yang lebih kuat. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Santosa dan Widiyanto (2023) yang menemukan bahwa stabilitas SDM dan pengembangan kemampuan karyawan secara langsung berdampak pada efektivitas implementasi strategi perusahaan serta mutu hasil produksi.

Di sisi lain, perkembangan teknologi digital menuntut perusahaan untuk memperkuat sistem informasi sebagai salah satu komponen penting dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pemanfaatan teknologi seperti ERP, digital manufacturing, dan integrasi data tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mempercepat proses pengambilan keputusan serta meningkatkan akurasi pengawasan operasional. Fitriyana et al. (2025) mencatat bahwa digitalisasi dalam proses pelatihan, monitoring kinerja, dan manajemen pengetahuan mampu meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan mempercepat penyelesaian

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

tugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hernawati (2024) yang menegaskan bahwa investasi dalam teknologi dan pengembangan SDM secara bersamaan dapat memperkuat budaya organisasi yang inovatif, adaptif, dan siap menghadapi perubahan pasar. Oleh karena itu, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menjadi elemen strategis yang berkontribusi pada peningkatan kualitas SDM sekaligus memastikan keberlanjutan dan daya saing perusahaan dalam jangka panjang.

5. SIMPULAN

Evaluasi kinerja PT Astra Otoparts Tbk melalui pendekatan Balanced Scorecard selama periode 2022–2024 memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan perusahaan dalam menjalankan strategi dari empat perspektif yang saling terkait. Melalui analisis ini terlihat bagaimana perusahaan mampu mengelola sumber daya, memenuhi tuntutan pelanggan, menjaga efektivitas operasional, serta memperkuat kapasitas pertumbuhan jangka panjang.

1. Perspektif Keuangan

Hasil penilaian menunjukkan bahwa kinerja finansial perusahaan terus meningkat, dengan pertumbuhan pendapatan, profitabilitas, dan arus kas operasi yang stabil dari tahun ke tahun. Pencapaian ini menegaskan bahwa perusahaan berada dalam kondisi keuangan yang sehat serta mampu mengoptimalkan pengendalian biaya dan strategi bisnisnya.

2. PerspektifPelanggan

Pada perspektif pelanggan, terjadi peningkatan kepuasan dan loyalitas konsumen selama periode penelitian. Hal ini didorong oleh mutu layanan yang baik, ketersediaan produk yang terjaga, dan citra merek yang kuat. Kondisi tersebut membuktikan bahwa perusahaan mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Ditinjau dari proses internal, perusahaan berhasil mempertahankan efisiensi operasional melalui pengurangan tingkat kecacatan produk, pengendalian kualitas yang efektif, serta peningkatan kecepatan distribusi. Pencapaian ini menunjukkan bahwa proses produksi dan rantai pasok perusahaan berjalan secara efisien dan mendukung produktivitas secara keseluruhan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perusahaan menunjukkan dedikasi yang kuat terhadap pengembangan sumber daya manusia dan inovasi. Peningkatan kompetensi karyawan, pemanfaatan teknologi yang lebih baik, dan penerapan budaya organisasi yang adaptif menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan kinerja dan daya saing perusahaan.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi keempat perspektif Balanced Scorecard mengindikasikan bahwa PT Astra Otoparts Tbk telah berada pada arah strategis yang tepat dalam mencapai tujuan jangka panjangnya. Peningkatan kinerja di seluruh aspek menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan keunggulan bersaing, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat kesiapan menghadapi dinamika dan tantangan industri otomotif di masa mendatang.

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

DAFTAR PUSTAKA

Fitri, A., & Giyartiningrum, T. (2024). *Evaluasi Pengukuran Kinerja Perusahaan dalam Meningkatkan Efektivitas Strategi Bisnis*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Kontemporer, 6(1), 34–47.

Haidiputri, D. (2022). *Pengembangan Kapabilitas Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan dan Budaya Organisasi*. Jurnal Pengembangan SDM, 10(2), 145–158.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2022). *Balanced Scorecard: Conceptual Foundations and Contemporary Applications*. Harvard Business Review Press.

Aulia, R., Putra, Y., & Leonard, L. (2024). Balanced Scorecard sebagai Instrumen Evaluasi Efisiensi Operasional pada Industri Manufaktur. *Jurnal Akuntansi dan Kinerja Bisnis*, 9(1), 45–58.

Malut, M. G., Baso, S. P., & Timuneno, A. Y. W. (2025). Integrasi Transformasi Digital melalui Pendekatan Balanced Scorecard pada PT. Bank NTT. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 6(4), 963–975

Fadli, H., & Raharjo, D. (2023). Analisis Peningkatan Kinerja Operasional Melalui Pengendalian Proses Produksi pada Perusahaan Otomotif. *Jurnal Manajemen Industri*, 12(2), 109–120.

Fitriyana, S., Nugroho, A., & Sihaloho, P. (2025). Implementasi Digital Manufacturing dalam Mendukung Perspektif Proses Internal pada Balanced Scorecard. *Jurnal Teknologi dan Operasional Industri*, 6(1), 22–34.

Hernawati, D. (2024). Optimalisasi Proses Bisnis Internal melalui Transformasi Digital pada Sektor Manufaktur. *Journal of Industrial Performance*, 5(3), 74–88.

Mediaty, A., Firmansyah, R., & Nugroho, F. (2024). *Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Otomotif di Era Transformasi Industri 4.0*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Terapan, 9(2), 76–92.

Rupilu, Y. (2023). *Kualitas Layanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan serta Retensi Pelanggan pada Industri Jasa Otomotif*. Jurnal Manajemen Pemasaran Indonesia, 11(1), 55–70.

Putri, M. A., Nugraha, F., & Lestari, D. (2024). Pengaruh Pengembangan SDM terhadap Peningkatan Kinerja Organisasi pada Industri Manufaktur. *Jurnal Manajemen Kinerja*, 12(1), 33–45.

Santosa, R., & Widiyanto, A. (2023). Retensi Karyawan dan Dampaknya terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 8(2), 101–113.

Fitriyana, S., Nugroho, A., & Sihaloho, P. (2025). Implementasi Digital Manufacturing dalam Mendukung Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada Balanced Scorecard. *Jurnal Teknologi dan Operasional Industri*, 6(1), 22–34.

Hernawati, D. (2024). Optimalisasi Pembelajaran Organisasi melalui Transformasi Digital pada Perusahaan Manufaktur. *Journal of Industrial Performance*, 5(3), 74–88.

Wibowo, A., & Hartati, I. (2024). Integrasi Sistem Digital dalam Manajemen Kualitas untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Industri Manufaktur. *Jurnal Teknologi Industri dan Sistem Informasi*, 11(2), 55–68.