

# Latihan BSC

Tugas Individu

# Keuangan

- Sebuah perusahaan IT memiliki sebuah Sistem Informasi yang mensupport aktifitas bisnis perusahaan. Selama berjalan Sistem ini mempengaruhi perusahaan dalam berbagai aspek. Dari aspek keuangan perusahaan memiliki total keuangan dalam satu tahun sebesar 1,5 milyar dengan total penjualan sebesar 1,2 milyar. Sementara Laba kotor yang diterima adalah sebesar 900 juta dengan laba bersih sebesar 400 juta. Perusahaan memiliki Hutang Lancar sekitar 500 juta dengan aktiva lancar 400 juta.
- Hitunglah Nilai yang masuk dalam perspektif keuangan (Bobot 40%)

*a. Return On Investment (ROI) → 10%*

$$ROI = (\text{Laba Bersih} / \text{Total Keuangan}) * 100\%$$

*b. Net Profit Margin (NPM) → 10%*

$$NPM = (\text{Laba Bersih} / \text{Total Penjualan}) * 100\%$$

*c. Gros Profit Margin (GPM) → 10%*

$$GPM = (\text{Laba Kotor} / \text{Total Penjualan}) * 100\%$$

*d. Current Ratio (CR) → 10%*

$$CR = (\text{Aktiva Lancar} / \text{Hutang Lancar}) * 100\%$$

# Konsumen

- Dari sisi konsumen dengan adanya Sistem Informasi yang mendukung komunikasi antara konsumen dan perusahaan menghasilkan kondisi konsumen dalam satu tahun ini dengan konsumen Baru adalah 300 dari total konsumen 1000, konsumen lama bertahan hingga 600 konsumen. Keluhan konsumen sekitar 200 keluhan dan dapat ditangani 175 keluhan dalam setahun. Dari sisa layanan, kiriman yang diterima tepat waktu adalah 1400 kiriman dari total kiriman 1500 dari sekitar 1600 kiriman.
- Hitunglah Nilai yang masuk dalam perspektif konsumen (Bobot 30%)
  - a. Customer Acquisition (CA) → 7%*  
 $CA = (\text{Total Konsumen Baru} / \text{Total Konsumen}) / 100\%$
  - b. Customer Retention (CR) → 8%*  
 $CR = (\text{Total Konsumen Lama} / \text{Total Konsumen}) * 100\%$
  - c. Customer Complaints (CC) → 7%*  
 $CC = (\text{Total Konsumen Terlayani} / \text{total Keluhan Kosnumen}) * 100\%$
  - d. Delivery On Time (DOT) → 8%*  
 $DOT = (\text{Total Kiriman yang Diterima tepat waktu} / \text{Total Kiriman}) * 100\%$

# Proses Bisnis Internal

- Proses internal perusahaan paling terpengaruh dengan adanya Sistem Informasi, layanan perusahaan menghasilkan produk hingga 3000 produk, yang mana 2500 produk masuk dalam produk dengan kualitas baik. Dari sisi rencana program-program, yang terlaksana adalah 37 program dari 42 programa yang direncanakan.
- Hitunglah Nilai yang masuk dalam perspektif proses internal (Bobot 20%)

*a. Product Quality (PQ) → 10%*

$$PQ = (\text{Total Produk Baik} / \text{Total Produk}) * 100\%$$

*b. Implementation Programs Percentage (IPP) → 10%*

$$IPP = (\text{Total Program Terlaksana} / \text{Total Rencana Program}) * 100\%$$

# Pembelajaran dan Pertumbuhan

- Untuk peningkatan Skill dan pengetahuan pegawai, perusahaan memberikan program pelatihan dalam setahun untuk sekitar 70 karyawan dari total 250 karyawan. Karyawan juga difasilitasi untuk memberikan keluhan dengan total keluhan ada 50 keluhan, 40 keluhan dapat dilayani. Jumlah total karyawan yang keluar adalah 4 orang dari total keseluruhan karyawan.
- Hitunglah Nilai yang masuk dalam perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Bobot 10%)
  - a. Employee Training (ET) → 5%*  
$$ET = \frac{\text{total Karyawan Training}}{\text{Total Karyawan}} * 100\%$$
  - b. Employee Complaints (EC) → 3%*  
$$EC = \frac{\text{Total Keluhan Terlayani}}{\text{Total Keluhan Karyawan}} * 100\%$$
  - c. Employee Retention (ER) → 2%*  
$$ER = \frac{\text{Total Karyawan yang Tetap}}{\text{Total Karyawan}} * 100\%$$

# Bobot Perspektif keuangan → 40%

*a. Return On Investment (ROI) → 10%*

$$\text{ROI} = (\text{Laba Bersih} / \text{Total Keuangan}) * 100\%$$

*b. Net Profit Margin (NPM) → 10%*

$$\text{NPM} = (\text{Laba Bersih} / \text{Total Penjualan}) * 100\%$$

*c. Gros Profit Margin (GPM) → 10%*

$$\text{GPM} = (\text{Laba Kotor} / \text{Total Penjualan}) * 100\%$$

*d. Current Ratio (CR) → 10%*

$$\text{CR} = (\text{Aktiva Lancar} / \text{Hutang Lancar}) * 100\%$$

# Bobot Rumus Perspektif Konsumen → 30%

*a. Customer Acquisition (CA) → 7%*

$$CA = (\text{Total Konsumen Baru} / \text{Total Konsumen}) / 100\%$$

*b. Customer Retention (CR) → 8%*

$$CR = (\text{Total Konsumen Lama} / \text{Total Konsumen}) * 100\%$$

*c. Customer Complaints (CC) → 7%*

$$CC = (\text{Total Konsumen Terlayani} / \text{total Keluhan Kosnumen}) * 100\%$$

*d. Delivery On Time (DOT) → 8%*

$$DOT = (\text{Total Kiriman yang Diterima tepat waktu} / \text{Total Kiriman}) * 100\%$$

# Bobot Rumus Perspektif Proses Bisnis Internal → 20%

*a. Product Quality (PQ) → 10%*

$$PQ = (\text{Total Produk Baik} / \text{Total Produk}) * 100\%$$

*b. Implementation Programs Percentage (IPP) → 10%*

$$IPP = (\text{Total Program Terlaksana} / \text{Total Rencana Program}) * 100\%$$



# Bobot Rumus Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan → 10%

*a. Employee Training (ET) → 5%*

$$ET = (\text{total Karyawan Training} / \text{Total Karyawan}) * 100\%$$

*b. Employee Complaints (EC) → 3%*

$$EC = (\text{Total Keluhan Terlayani} / \text{Total Keluhan Karyawan}) * 100\%$$

*c. Employee Retention (ER) → 2%*

$$ER = (\text{Total Karyawan yang Tetap} / \text{Total Karyawan}) * 100\%$$

# Matrix BSC

Perspective	Indikator Kinerja	Nilai	Bobot (%)	Score (%)	Total Perspective	Status
Financial	ROI					
	NPM					
	GPM					
	CR					
Customer	CA					
	CR					
	CC					
	DOT					
Internal Process	PQ					
	IPP					
L&G	ET					
	EC					
	ER					
TOTAL						

# Perhitungan

1. Hasil perhitungan setiap aspek dikalikan dengan Bobot persentase yang diberikan
2. Lalu jumlahkan semua hasilnya Per Perspektif
3. Hitung persentase dari target Per Perspektif dan berikan statusnya
4. Hitung Total Hasil dari seluruh aspek dan berikan statusnya

a) Sangat Baik	: 80 - 100% dari standar yang ditetapkan
b) Baik	: 60 - 80% dari standar yang ditetapkan
c) Cukup	: 40 - 60% dari standar yang ditetapkan
d) Tidak Baik	: 20 - 40% dari standar yang ditetapkan
e) Sangat Tidak Baik	: 0 - 20% dari standar yang ditetapkan