



IMPROVING READING COMPREHENSION OF THE EIGHT GRADE STUDENTS OF SMP NEGERI 13 PALU THROUGH CHORAL READING STRATEGY

ANALISIS KINERJA USAHA JASA OLAHRAGA GORONTALO DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD

Karunia Rahman ^{1*}

¹ Faculty Of Economics, S1 Accounting Study Program, State University Of Gorontalo, Email:

*email Koresponden: Rahman.nia@icloud.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/micjo.v2i4.1064>

Abstract

Study This aiming For evaluate performance business service TS Futsal sports in Gorontalo with use Balanced Scorecard approach , which includes four perspective main : finance , customers , internal business processes , and learning and growth . Data obtained through questionnaire distributed to customers and employees between February until September 2024. Research results show that performance TS Futsal 's finances are in good condition with an average Net Profit Margin (NPM) of around 83.75%. In perspective customer , level satisfaction show results positive , especially in service and convenience booking . Perspective internal business indicates that innovation technology has increase efficiency operational , although Still There is need For repair in matter Work The same team. In perspective learning and growth , employees feel involved in taking decision , but communication between management and employees Still need repaired.In Overall , the implementation of the Balanced Scorecard provides description comprehensive about TS Futsal performance and can become strong foundation For planning strategic in the future . Research This expected become reference for business other services in increase performance and power compete .

Keywords: *finance , customers , internal business , growth learning , and performance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja usaha jasa olahraga TS Futsal di Gorontalo dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard, yang mencakup empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan dan karyawan antara Februari hingga September 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan TS Futsal berada pada kondisi yang baik dengan Net Profit Margin (NPM) rata-rata sekitar 83,75%. Dalam perspektif pelanggan, tingkat kepuasan menunjukkan hasil positif, terutama dalam pelayanan dan kemudahan pemesanan. Perspektif bisnis internal mengindikasikan bahwa inovasi teknologi telah meningkatkan efisiensi operasional, meskipun masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam hal kerja sama tim. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, karyawan merasa terlibat dalam pengambilan keputusan, namun komunikasi antara manajemen dan karyawan masih perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, penerapan Balanced Scorecard memberikan gambaran komprehensif tentang kinerja TS Futsal dan dapat menjadi landasan yang kuat untuk perencanaan strategis di masa depan. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi usaha jasa lain dalam meningkatkan kinerja dan daya saing.

Kata Kunci: *kuangan, pelanggan, bisnis internal, pertumbuhan pembelajaran, dan kinerja*



1. INTRODUCTION

Organizations or entities in carrying out their activities can be measured through management performance assessments or accountability accounting entities aiming to regulate tasks, responsibilities, and authorities in each responsibility center, determine evaluation measures and criteria, assess performance, and provide awards. This assessment can be carried out based on the functions, activities, or strategies implemented. Performance reflects the overall condition of the company during a certain period and describes the results of its operational activities in utilizing the resources it has. Therefore, it is important for every entity to measure performance. In addition to functioning as an evaluation tool, performance measurement can increase employee motivation and encourage them to comply with the standards of behavior set by the company, so that organizational goals can be achieved with the desired results Prativi et al., (2020) .

Performance is indicator main in evaluate success A organization or company in reach its purpose . In the context of business service sports , performance No only seen from aspect finance , but also includes other aspects such as satisfaction customer , quality service , effectiveness operational and innovation in provision service sports . Service business sport like gym, club sports , and providers service sport others , have different characteristics compared to with sector industry others , because its success depends heavily on interaction direct between provider service and customers

along with rapid development industry sports and increasing awareness public will importance health , business service sport need innovate and adapt For provide service quality . Aspect like service customer , quality service , and satisfaction customers are very influential performance as well as Power competition business sports in an increasingly competitive market competitive . In Gorontalo, the industry service sport develop rapid in 3 years last 2020-2023, driven by increasing awareness public will importance health and fitness . Lifestyle increasingly healthy popular push public For choose sport such as Futsal, badminton tank , and gym for guard fitness physique at a time fulfil need recreation . On the results interview at the youth and sports office Phenomenon This seen clearly in Gorontalo, with increasing interest public to activity sports and growth amount facility sports , which is now reach around 59 facilities covering field Futsal, place exercise hair block , center fitness , and facilities others .

Researcher choose TS Futsal which is located on Jalan Kalimantan, Gorontalo City, as place study because TS Futsal is business rental Futsal field which is still relatively new and has not been operating for long . TS Futsal was founded in 2020 but show potential big For developing . TS Futsal's performance is still in stage development , with focus main on improvement quality services and operations . Although experience they are in the industry This limited , TS Futsal tries repair performance through efficient business strategies , including optimization role employee in give service . They are also committed For provide fast and satisfactory service for customer , build good relationship between employees and customers , as well as give good facilities to customers , even though Still There is room For repair in matter consistency service . TS Futsal faces challenge in guard quality service and compete with rental Futsal field that has longer operating . In the effort this , corporate strategy and satisfaction customer become very important factor . TS Futsal needs formulate a mature strategy in order to be able to compete with more competitors experienced . Implementing the right strategy is very necessary For ensure continuity business and improve performance company in the future . TS Futsal was chosen as object research , although Lots business service sport similar , because business This is at in phase a full start challenge However own opportunity big For developing . With commitment to improvement quality service and efforts interesting customer new , and focus on management more employees well , TS Futsal becomes interesting business For reviewed in order to understand the business strategies that can be help they compete in an increasingly competitive market competitive , This is proven with TS Futsal income for 8 months final happen fluctuations .

The problem of the impact of users of PT. Berkat Gadai Sumatera services, which still have many complaints from customers. For example, there are complaints from customers about slow



service, admins who are not agile in serving customers, interpreters who do not understand how to check goods, the behavior of admins who are not friendly and not communicative in explaining the process and system in pawn services causes customers to feel complicated in the pawn agreement process so that the number of new customers does not increase. The lack of increase in new customers is a special concern for PT. Berkat Gadai Sumatera. Based on the phenomena in the field and previous research, researchers are interested in conducting research with the title "**Analysis of Gorontalo Sports Service Business Performance with the Balanced Scorecard Approach**".

2. RESEARCH METHOD

This type of research uses descriptive research with a quantitative approach. Descriptive research is research that is used by describing or depicting data that has been collected as it is without intending to make conclusions that apply to the public or generalizations that aim to analyze data (Sugiyono, 2019).

Population used in study This is customer for 8 months final February-October and employees of TS Futsal Gorontalo. Data in study This obtained through primary data using method survey and distribution direct (*direct distribution method*), namely with share questionnaire direct to respondents, as well as gather return questionnaire that has been filled in a way directly. This method allow researcher For get relevant and accurate information about satisfaction Customers and Performance employees at TS Futsal

This study used *simple random sampling*. Simple Random Sampling is technique taking sample random simple to do with method choose element sample in a way random from homogeneous population. This technique allow every elements inside population own equal opportunity For chosen as sample. Sample in study quantitative is subject research that is considered represent the population which then called as Respondent research. In research This is the sample that will be used consists of from TS Futsal customers and employees, Number customers who become Respondent is as many as 1961 people, while amount employee is 4 people. Customers chosen Because is user TS Futsal services that can help give information about satisfaction and experience them. Meanwhile, employees are selected because they have a deep understanding of the operations and service management at TS Futsal.

Determination of the sample, namely the respondents are employees related to the assessment that will be carried out to determine the level of employee satisfaction through the distribution of questionnaires. A good sample is a sample that represents the population as a whole. Samples in study This are the respondents who will answer existing questions in questionnaire.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Pendekatan Balanced Scorecard dalam Analisis Kinerja Jasa Usaha TS Futsal

Evaluasi kinerja jasa usaha TS Futsal Gorontalo dilakukan dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC), yang mengkaji kinerja secara menyeluruh melalui empat perspektif utama, yaitu: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan ini memberikan kerangka kerja strategis yang menyatukan tujuan jangka panjang perusahaan dengan indikator-indikator kinerja yang terukur di setiap dimensi tersebut.

Penerapan Balanced Scorecard sangat relevan untuk usaha jasa seperti TS Futsal karena tidak hanya memfokuskan pada aspek finansial, tetapi juga memperhatikan kualitas layanan, efisiensi proses operasional, serta pengembangan sumber daya manusia yang menjadi penunjang utama keberlangsungan usaha. Selain itu, prinsip Teori Kontingensi menjadi dasar penyesuaian strategi TS Futsal terhadap kondisi internal dan eksternal yang dinamis. Dengan demikian, penggunaan BSC memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi dan menyelaraskan strategi secara adaptif terhadap situasi yang dihadapi.

Perspektif Keuangan



Dalam perspektif keuangan, fokus evaluasi diarahkan pada seberapa baik usaha jasa TS Futsal dalam menghasilkan keuntungan serta mengelola efisiensi keuangan. Indikator utama yang digunakan adalah Net Profit Margin (NPM), yang menunjukkan proporsi keuntungan bersih terhadap pendapatan.

Berdasarkan data dari Februari hingga September 2024, rata-rata NPM mencapai 84,86%, yang mencerminkan tingkat profitabilitas yang sangat baik. Puncak kinerja keuangan terjadi pada bulan Mei dengan NPM sebesar 87,48%, sedangkan titik terendah tercatat pada April sebesar 79,54%. Meski terdapat fluktuasi, tren ini masih tergolong stabil dan mengindikasikan bahwa secara umum pengelolaan pendapatan dan biaya operasional dilakukan secara efektif. Hasil ini juga memberikan sinyal bagi manajemen untuk terus mengkaji strategi pengendalian biaya agar stabilitas keuangan tetap terjaga.

Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan menilai sejauh mana jasa yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks TS Futsal, aspek yang menjadi sorotan meliputi kemudahan akses layanan melalui digitalisasi pemesanan, sikap ramah staf, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas. Faktor-faktor ini berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pelanggan serta persepsi positif terhadap brand TS Futsal.

Citra usaha yang baik di mata pelanggan menjadi keunggulan kompetitif yang krusial bagi kelangsungan usaha jasa. Kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak pada retensi, tetapi juga pada promosi tidak langsung melalui rekomendasi dan testimoni, yang berpotensi meningkatkan jumlah pelanggan baru secara organik. Oleh karena itu, penguatan aspek pelayanan merupakan strategi penting yang harus terus ditingkatkan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini menitikberatkan pada efisiensi dan efektivitas aktivitas operasional internal yang secara langsung mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. TS Futsal telah mengintegrasikan penggunaan teknologi dalam proses reservasi dan manajemen operasional, yang terbukti meningkatkan efisiensi kerja harian dan pengalaman pelanggan.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan terutama pada aspek koordinasi antarstaf dan kerja sama tim. Hambatan ini dapat mengganggu kelancaran operasional dan berdampak pada kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbaikan pada sistem komunikasi internal dan pembagian tugas yang lebih terstruktur perlu menjadi prioritas dalam perbaikan proses bisnis di masa mendatang.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam jangka panjang, keberhasilan jasa usaha sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi untuk terus belajar dan berkembang. Perspektif ini mengukur bagaimana pengembangan SDM dan pemanfaatan teknologi mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa karyawan TS Futsal merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan serta memiliki akses informasi yang cukup dalam menjalankan tugasnya. Hal ini menunjukkan adanya budaya partisipatif dalam organisasi. Namun, masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam hal komunikasi manajerial dan penyampaian umpan balik (feedback) yang bersifat membangun. Peningkatan pada aspek ini akan memperkuat keterlibatan karyawan serta mendorong terbentuknya budaya organisasi yang lebih terbuka, inovatif, dan adaptif terhadap perubahan.

Sinergi Antar Perspektif dalam Balanced Scorecard

Penerapan Balanced Scorecard pada jasa usaha TS Futsal menunjukkan bahwa keempat perspektif tidak berjalan secara terpisah, melainkan saling berhubungan dan memperkuat satu sama lain. Keberhasilan dalam perspektif keuangan, misalnya, ditopang oleh efektivitas proses bisnis internal, kepuasan pelanggan, serta pengembangan SDM yang berkesinambungan.

Lebih dari sekadar alat ukur, BSC berfungsi sebagai panduan strategis bagi manajemen TS Futsal dalam:

- Menyelaraskan aktivitas operasional dengan visi dan misi perusahaan,
- Menyediakan indikator yang objektif dalam mengevaluasi pencapaian target,
- Memfasilitasi komunikasi lintas bagian melalui penyatuan tujuan strategis,



- Menyesuaikan kebijakan dan strategi dengan perubahan lingkungan usaha.

Keseluruhan hasil analisis mendukung kesimpulan bahwa pendekatan Balanced Scorecard merupakan alat yang efektif dalam mendorong peningkatan kinerja jasa usaha secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan pendapat Koriada et al. (2022) yang menyatakan bahwa penerapan BSC secara komprehensif mampu meningkatkan sinergi antar fungsi organisasi dalam mencapai tujuan strategis secara berkelanjutan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan Balanced Scorecard (BSC) dalam mengevaluasi kinerja jasa usaha TS Futsal Gorontalo memberikan gambaran yang menyeluruh dan seimbang mengenai kekuatan dan aspek yang masih perlu ditingkatkan di dalam empat dimensi utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Kesimpulan berdasarkan masing-masing perspektif adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Kinerja finansial TS Futsal tergolong sangat baik selama periode Februari hingga September 2024. Hal ini tercermin dari rata-rata Net Profit Margin (NPM) sebesar 84,86%, yang mengindikasikan efisiensi dalam pengelolaan pendapatan dan pengendalian biaya operasional. Fluktuasi yang terjadi dari bulan ke bulan masih dalam batas wajar, dengan nilai tertinggi pada Mei (87,48%) dan terendah pada April (79,54%). Secara keseluruhan, pencapaian ini mencerminkan kemampuan manajemen dalam menjaga stabilitas finansial usaha jasa secara berkelanjutan.

2. Perspektif Pelanggan

Dari sisi pelanggan, TS Futsal menunjukkan kinerja yang positif. Tingkat kepuasan pengguna jasa tergolong tinggi, didukung oleh sistem pemesanan digital yang mempermudah akses layanan, keramahan staf, serta fasilitas yang bersih dan nyaman. Hal ini berkontribusi terhadap meningkatnya loyalitas pelanggan dan reputasi yang baik di mata masyarakat. Keunggulan dalam pelayanan ini menjadi faktor utama dalam mempertahankan posisi TS Futsal sebagai pilihan utama dalam jasa penyewaan lapangan futsal di wilayahnya.

2. Perspektif Proses Bisnis Internal

Efisiensi operasional menjadi kekuatan lain yang ditunjukkan oleh TS Futsal. Pemanfaatan teknologi dalam sistem reservasi dan pengelolaan kegiatan harian telah membantu memperlancar operasional. Meski demikian, masih terdapat tantangan pada aspek koordinasi dan kolaborasi antarkaryawan, yang berpotensi menurunkan efektivitas kerja tim. Perbaikan dalam komunikasi internal dan sistem kerja terpadu menjadi langkah penting yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja proses secara menyeluruh.

3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

TS Futsal juga telah menunjukkan perhatian terhadap pengembangan sumber daya manusia (SDM). Karyawan merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan memiliki akses terhadap informasi yang dibutuhkan. Namun, komunikasi dari manajemen kepada karyawan, khususnya dalam bentuk umpan balik dan arahan yang konstruktif, masih perlu ditingkatkan. Penguatan budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan pertumbuhan menjadi faktor penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif jangka panjang.

Secara umum, penerapan Balanced Scorecard terbukti tidak hanya berperan sebagai alat evaluasi kinerja, tetapi juga sebagai kerangka kerja strategis yang membantu TS Futsal menyelaraskan aktivitas operasional dengan tujuan jangka panjang. Keempat perspektif yang dianalisis saling berkaitan dan membentuk satu sistem evaluasi yang terintegrasi, yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mengambil keputusan yang lebih tepat, responsif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

5. REFERENCES

Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Net Profit Margin, Stabilitas Penjualan Dan Struktur Aktiva*



- Terhadap Struktur Modal Pada Perusahaan Sub Sector Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2015-2019. July.*
- Ardiyanti, E. R. (2019). *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard Studi Kasus Pada Pabrik Gula Madukismo*. 13(April).
- ARSHAD, K. N. M. (2019). *Hubungan Di Antara Tanggapan Gaya Kepimpinan, Budaya Organisasi Dan Pelaksanaan Tqm Di Agensi Kerajaan Negeri Pahang*. 2012.
- Canon, S., Ibrahim, J., Hasiru, R., Moonti, U., & Bahsoan, A. (2023). Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Cleaning Service Di Universitas Negeri Gorontalo. *Journal Of Economic And Business Education*, 1(3), 94–102. <https://doi.org/10.37479/Jebe.V1i3.19999>
- Fuada, N. (2020). Menilai Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 3(2), 191–199. <https://doi.org/10.33096/Paradoks.V3i2.515>
- Ghozali. (2018). Ketepatan Model. *Metode Penelitian*, 9.
- Gurhitno, F. (2018). Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Di Pamella 6 Supermarket. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9).
- Hartati, Alipok, A. K., Taruh, V., & Gorontalo, U. N. (2024). *Jambura Accounting Review*. 5(2).
- Kaningati, D. Putri. (2018). *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Metode Pengukuran Kinerja Pada Rumah Sakit Tni Au Lanud Abdulrahman Saleh Kota Malang*.
- Koriada, I. M. S., Dwi, I. M., Penindra, B., Luh, N., Lilis, P., Setiawati, S., Istri, A. A., Komaladewi, A. S., Agung, I. G., Suriadi, K., Made, N., & Utami, C. (2022). *Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard Pada Benoa Maritime Indonesia Performance Measurement Using Balanced Scorecard In Benoa Maritime Indonesia*.
- Muliyah, P., Aminatun, D., Sukma Septian Nasution, T. H., & Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). *Journal GEEJ*, 7(2).
- Niswatin. (2015). Refleksi Kinerja Manajemen Perbankan Syariah Dalam Perspektif Amanah: Sebuah Studi Fenomenologis. *Phd Proposal*, 1(11), 1–23. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Niswatin. (2023). *Jambura Accounting Review Pengukuran Kinerja Program Studi Berbasis Metode Indeks Kepuasan Mahasiswa Dan Importance Performance Analysis INFO ARTIKEL*. *Jambura Accounting Review*, 4(1).
- Pranata, I. P. Y., Cita Ayu, P., & Andayani W, R. D. (2024). Pengaruh Persepsi Dan Pengetahuan Akuntansi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi Di Kota Denpasar. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 269–282. <https://doi.org/10.32795/Hak.V5i1.4549>
- Prativi, Y. P., Dewi, D. M., & Chairia. (2020). Analisis Komparatif Pengukuran Kinerja Entitas Syariah Dengan Balance Scorecard Dan Masalah Scorecard. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(1).
- Ramadhan, R. M. (2020). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Integrasi Swot-Balance Scorecard*. 2507(February).
- Sekaran, Uma & Bougie Roger. (2013). Research Methods For Business: A Skill-Building Approach. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(7), 700–701. <https://doi.org/10.1108/Lodj-06-2013-0079>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sukiyah, N. D. A., Elok Venanda, M. F., Venanda, E., & Dwiridotjahjono, J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Displin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 99–108. <https://doi.org/10.29244/Jmo.V12i2.33868>
- Virginia Aritonang, Duma Megaria Elisabet, Duma Rahel Situmorang (2024). (2023). Analisis Kinerja Pendapatan Dan Kepuasan PT. Berkat Gadai Sumatera Berdasarkan Metode Balance Scorecard. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 7(1).



Zathir. (N.D.). *Balance Scorecard*. <https://Images.App.Goo.Gl/A6pwaseasqjhgdwj8>