

Penerapan Balanced Scorecard sebagai Alat Evaluasi Kinerja dalam Organisasi Modern di Era Digital

¹Tuti Sriwedari, ²Yohana Br Sinaga, ³Al Ikhwan, ⁴Nazwa Arifa, ⁵Robema Nainggolan,
⁶Sabrina Theresia

¹⁻⁶Prodi Manajemen, Universitas Negeri Medan, Medan, Sumatera Utara

E-mail: ¹tutisriwedari@unimed.ac.id, ²yohanasinaga53@gmail.com,
³alikhwangt@gmail.com, ⁴nazwaarifa4445@gmail.com,
⁵robemanatalianainggolan@gmail.com,
⁶sabrinatheresiasukma@gmail.com,

ABSTRAK

Balanced Scorecard (BSC) merupakan alat pengukuran kinerja strategis yang mengintegrasikan aspek keuangan dan non-keuangan untuk menilai efektivitas organisasi secara komprehensif. Di era digital, organisasi menghadapi tantangan yang dinamis sehingga membutuhkan sistem evaluasi kinerja yang adaptif dan berbasis data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi kinerja pada organisasi modern, dengan meninjau relevansi, manfaat, serta keterbatasannya dalam konteks transformasi digital. Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur dengan menelaah hasil-hasil penelitian terdahulu yang membahas penerapan Balanced Scorecard pada organisasi publik maupun swasta. Hasil kajian menunjukkan bahwa Balanced Scorecard mampu menyelaraskan strategi bisnis dengan kinerja operasional, meningkatkan ketepatan pengambilan keputusan, serta mendukung penciptaan nilai berkelanjutan. Namun, keberhasilan penerapannya sangat bergantung pada komitmen pimpinan, integrasi sistem digital, dan kesiapan budaya organisasi.

Kata kunci : *Balanced Scorecard, evaluasi kinerja, era digital, manajemen organisasi*

ABSTRACT

The Balanced Scorecard (BSC) is a strategic performance measurement tool that integrates financial and non-financial perspectives to assess organizational effectiveness comprehensively. In the digital era, organizations face dynamic challenges that require adaptive and data-driven evaluation systems. This study aims to analyze the implementation of the Balanced Scorecard as a performance evaluation tool in modern organizations, focusing on its relevance, benefits, and limitations in the context of digital transformation. Using a literature review method, this paper synthesizes previous research findings related to BSC application in both private and public organizations. The results show that the Balanced Scorecard helps align business strategy with operational performance, enhances decision-making accuracy, and supports sustainable value creation. However, successful implementation depends on leadership commitment, digital integration, and organizational culture readiness.

Keyword : *Balanced Scorecard, performance evaluation, digital era, organizational management*

1. PENDAHULUAN

Di era digital yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi, otomatisasi, dan integrasi sistem berbasis data, pengelolaan kinerja organisasi menjadi semakin kompleks (Mujahidah et al., 2025). Organisasi modern tidak hanya dituntut untuk menghasilkan keuntungan finansial, tetapi juga harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang cepat dan tidak terduga. Persaingan global, tuntutan efisiensi, serta ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi menuntut perusahaan untuk memiliki sistem evaluasi kinerja yang komprehensif, adaptif, dan berorientasi pada strategi jangka panjang (Amzul et al., 2024).

Sistem evaluasi kinerja tradisional yang hanya berfokus pada aspek keuangan kini dianggap tidak lagi memadai. Banyak organisasi menyadari bahwa keberhasilan tidak dapat diukur hanya melalui angka laba, tetapi juga melalui bagaimana perusahaan membangun kepuasan pelanggan, memperbaiki proses internal, serta mengembangkan kompetensi dan inovasi sumber daya manusia (Ciptani, 2000).

Dalam konteks inilah konsep **Balanced Scorecard (BSC)** menjadi relevan. Diperkenalkan oleh (Yuwono, n.d.), Balanced Scorecard hadir sebagai alat manajemen strategis yang menggabungkan indikator keuangan dan non-keuangan untuk menilai kinerja organisasi secara menyeluruh.

Di era digital, penerapan Balanced Scorecard menjadi semakin penting karena mampu mengintegrasikan data dan teknologi dalam proses pengukuran kinerja. Melalui pemanfaatan teknologi digital seperti *big data analytics*, *enterprise resource planning (ERP)*, dan *business intelligence systems*, organisasi dapat mengumpulkan serta menganalisis informasi dari berbagai perspektif dengan lebih cepat dan akurat (Tjahjanto et al., 2025). Hal ini membantu manajemen

dalam mengambil keputusan yang berbasis data dan mengarahkan organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya.

Namun, implementasi Balanced Scorecard dalam organisasi modern tidak selalu berjalan mudah. Tantangan muncul dalam hal kesiapan budaya organisasi, kemampuan adaptasi teknologi, serta pemahaman manajerial terhadap konsep BSC itu sendiri. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian literatur untuk menelaah bagaimana Balanced Scorecard diterapkan di berbagai organisasi modern, apa saja manfaat dan hambatnya, serta bagaimana konsep ini dapat dioptimalkan di tengah proses transformasi digital yang terus berkembang (Evaldi et al., 2025).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi kinerja pada organisasi modern di era digital. Dengan menggunakan pendekatan kajian literatur, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai relevansi dan efektivitas Balanced Scorecard sebagai instrumen manajemen strategis di masa kini.

2. LANDASAN TEORI

1. Konsep Evaluasi Kinerja Organisasi

Evaluasi kinerja merupakan proses sistematis untuk menilai sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya (Supriyadi & Zaharuddin, 2023). Menurut (Sinaga et al., 2020), evaluasi kinerja berfungsi tidak hanya sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana untuk memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan daya saing organisasi. Proses ini melibatkan penilaian terhadap hasil kerja, perilaku, serta kontribusi sumber daya manusia terhadap pencapaian strategi organisasi (Khaeruman et al., 2024).

Pendekatan tradisional dalam evaluasi kinerja umumnya menitikberatkan pada aspek keuangan, seperti laba, return on investment (ROI), atau produktivitas. Namun, pandangan tersebut kini dianggap tidak cukup mewakili kompleksitas bisnis modern (Fauzi et al., 2024). Seperti yang diungkapkan oleh (Yudhanti & Shanti, 2011), ukuran keuangan hanya menggambarkan hasil dari keputusan masa lalu dan tidak menunjukkan kemampuan organisasi untuk menciptakan nilai di masa depan. Oleh karena itu, dibutuhkan metode evaluasi yang lebih menyeluruh, yang dapat menghubungkan antara kinerja operasional, strategi, serta penciptaan nilai jangka panjang.

2. Pengertian dan Tujuan Balanced Scorecard

Balanced Scorecard (BSC) diperkenalkan oleh **Robert S. Kaplan dan David P. Norton (1992)** sebagai alat manajemen strategis yang mengintegrasikan indikator keuangan dan non-keuangan untuk menilai kinerja organisasi secara seimbang (Vientiany et al., 2024). Tujuan utama BSC adalah untuk menerjemahkan visi dan strategi organisasi ke dalam ukuran kinerja yang dapat diukur, dimonitor, dan dikelola secara berkelanjutan.

Menurut Kaplan dan Norton (2001), BSC berfungsi sebagai *strategic management system* yang membantu organisasi dalam empat hal:

1. Mengklarifikasi visi dan strategi organisasi,
2. Mengomunikasikan strategi ke seluruh unit kerja,
3. Menyelaraskan sasaran individu dan departemen dengan tujuan strategis, serta
4. Menyediakan dasar untuk perencanaan dan evaluasi kinerja jangka panjang.

Dengan demikian, Balanced Scorecard bukan hanya alat pengukuran kinerja, tetapi juga instrumen untuk memastikan strategi dijalankan secara efektif di semua level organisasi.

3. Perspektif dalam Balanced Scorecard

Balanced Scorecard mengukur kinerja organisasi melalui empat perspektif utama, yaitu:

1. Perspektif Keuangan (Financial Perspective)

Perspektif ini menilai sejauh mana strategi organisasi mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan nilai bagi pemegang saham. Ukuran yang digunakan meliputi profitabilitas, pertumbuhan pendapatan, dan efisiensi penggunaan aset (Vientiany et al., 2024). Menurut Horngren et al. (2018), ukuran keuangan tetap penting karena menjadi indikator akhir dari keberhasilan strategi yang dijalankan.

2. Perspektif Pelanggan (Customer Perspective)

Perspektif ini mengukur tingkat kepuasan, retensi, dan loyalitas pelanggan terhadap produk atau layanan organisasi. Keberhasilan organisasi dilihat dari kemampuannya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang lebih baik dibandingkan pesaing. (Bharmawan & Hanif, 2022). Indikator yang umum digunakan meliputi tingkat kepuasan pelanggan, pangsa pasar, dan tingkat retensi pelanggan (Kotler & Keller, 2016).

3. Perspektif Proses Bisnis Internal (Internal Business Process Perspective)

Fokus dari perspektif ini adalah pada efektivitas dan efisiensi proses internal yang berkontribusi terhadap penciptaan nilai (Febrianti, 2025). Menurut Kaplan dan Norton (1996), proses internal yang unggul meliputi inovasi, operasi, serta layanan purna jual. Organisasi yang mampu mengelola proses internal dengan baik cenderung memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Learning and Growth Perspective)

Perspektif ini menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia, sistem informasi, dan budaya organisasi untuk mendukung inovasi serta peningkatan kinerja berkelanjutan (Mokobombang & Natsir, 2024). Becker et al. (2019) menegaskan bahwa organisasi yang berinvestasi pada pelatihan, teknologi, dan budaya inovatif memiliki kemampuan adaptasi yang lebih tinggi dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis.

Dengan menggabungkan keempat perspektif ini, BSC memberikan pandangan yang lebih komprehensif terhadap kinerja organisasi, baik dari sisi hasil (outcome) maupun faktor penyebab driver (Subhan, 2024).

4. Balanced Scorecard sebagai Alat Evaluasi Strategis

Selain sebagai alat pengukuran, Balanced Scorecard juga berfungsi sebagai *strategic management framework*. Kaplan dan Norton (2004) menjelaskan bahwa BSC membantu organisasi dalam menghubungkan visi dan misi dengan kegiatan operasional melalui peta strategi (*strategy map*). Peta ini menjelaskan hubungan sebab-akibat antara tujuan strategis dalam keempat perspektif, sehingga manajer dapat memantau sejauh mana aktivitas operasional mendukung pencapaian visi jangka panjang (Mujito et al., 2025).

BSC juga memfasilitasi komunikasi lintas departemen dan memastikan bahwa setiap unit organisasi memiliki pemahaman yang sama terhadap arah strategis perusahaan. Menurut Niven (2015), organisasi yang menggunakan BSC secara konsisten akan memiliki *alignment* yang lebih baik antara strategi dan tindakan, serta peningkatan motivasi karyawan karena tujuan yang lebih jelas dan terukur (Prastowo, 2024).

5. Balanced Scorecard di Era Digital

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap cara organisasi mengelola kinerja. Menurut Parmenter (2022), digitalisasi mendorong organisasi untuk menerapkan sistem pengukuran kinerja berbasis data real-time dan analitik yang lebih mendalam. Dalam konteks ini, Balanced Scorecard menjadi semakin relevan karena dapat dikombinasikan dengan teknologi seperti *big data analytics*, *cloud computing*, dan *business intelligence systems* untuk mempercepat proses evaluasi dan pengambilan keputusan (Facione et al., 2025).

Organisasi modern kini dapat memanfaatkan *digital dashboards* untuk memantau indikator kinerja utama (Key Performance Indicators/KPI) dari keempat perspektif BSC secara langsung (Qomariyah et al., 2025). Hal ini memungkinkan manajer untuk melihat hubungan antara strategi, kinerja, dan hasil secara cepat, serta mengambil langkah korektif bila diperlukan.

Namun, penerapan BSC di era digital juga menghadapi beberapa tantangan. Menurut Marr (2020), tantangan utama meliputi integrasi data lintas sistem, kebutuhan literasi digital yang tinggi di kalangan manajemen, serta resistensi budaya organisasi terhadap perubahan. Oleh karena itu, implementasi Balanced Scorecard digital memerlukan dukungan kepemimpinan yang kuat, kesiapan teknologi, dan komitmen seluruh anggota organisasi (Mujito et al., 2025).

6. Tantangan dan Peluang dalam Implementasi Balanced Scorecard

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tidak semua organisasi berhasil menerapkan Balanced Scorecard dengan optimal. Menurut (Doktor, n.d.), kegagalan implementasi sering disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap hubungan sebab-akibat antar perspektif, lemahnya dukungan manajemen puncak, dan

minimnya sistem informasi yang mendukung pelaporan kinerja.

Namun demikian, era digital juga membuka peluang baru. Dengan adanya teknologi analitik dan sistem manajemen berbasis data, pengumpulan dan analisis informasi kinerja menjadi lebih akurat, cepat, dan terintegrasi (Virgiawan et al., 2025). Kaplan dan Norton (2019) menegaskan bahwa penggabungan BSC dengan teknologi digital dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis serta mempercepat proses inovasi.

Dengan demikian, Balanced Scorecard tetap menjadi alat evaluasi kinerja yang relevan di era digital. Keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh struktur indikator yang digunakan, tetapi juga oleh bagaimana organisasi mengintegrasikannya dengan strategi, budaya, dan teknologi yang mendukung.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (*literature review*) untuk menelaah secara mendalam berbagai teori, konsep, dan hasil penelitian yang relevan mengenai penerapan Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi kinerja pada organisasi modern di era digital (Evaldi et al., 2025). Data yang digunakan bersifat sekunder, diperoleh dari buku referensi, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan artikel akademik yang diterbitkan dalam kurun waktu 2015–2025 melalui sumber tepercaya seperti Google Scholar, Scopus, dan ResearchGate. Literatur yang dipilih berfokus pada pembahasan terkait konsep dasar Balanced Scorecard, penerapannya di organisasi modern, serta integrasinya dengan teknologi digital.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis isi (*content analysis*), yaitu dengan menelaah isi dan makna dari berbagai literatur untuk

menemukan pola dan hubungan antar konsep. Proses analisis meliputi tiga tahap utama, yakni pemilihan literatur yang relevan, pengelompokan berdasarkan tema, serta penyusunan sintesis teoretis yang menggambarkan temuan dan tren penerapan Balanced Scorecard di era digital. Validitas kajian dijaga dengan memastikan seluruh sumber yang digunakan memiliki kredibilitas akademik tinggi, sementara reliabilitas diperkuat melalui proses perbandingan antar literatur untuk menghasilkan interpretasi yang objektif.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana Balanced Scorecard berfungsi sebagai instrumen evaluasi kinerja strategis dan bagaimana penerapannya beradaptasi terhadap perubahan organisasi di era digital.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Dasar dan Evolusi Balanced Scorecard

Konsep *Balanced Scorecard* (BSC) pertama kali diperkenalkan oleh Robert Kaplan dan David Norton pada awal 1990-an sebagai alat untuk mengatasi keterbatasan sistem pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada aspek keuangan. Dalam pandangan mereka, keberhasilan organisasi tidak hanya diukur dari keuntungan finansial, tetapi juga dari kemampuan membangun hubungan dengan pelanggan, efektivitas proses internal, serta pengembangan sumber daya manusia (Mokobombang & Natsir, 2024). Keempat perspektif ini — keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan — membentuk dasar dari sistem BSC. Dalam perkembangannya, BSC mengalami evolusi dari sekadar alat pengukuran menuju sistem manajemen strategis yang terintegrasi. BSC modern digunakan untuk menerjemahkan visi dan misi organisasi ke dalam tujuan strategis

yang terukur, sekaligus menjadi sarana komunikasi lintas departemen. Penelitian terkini menunjukkan bahwa perusahaan yang berhasil mengimplementasikan BSC tidak hanya meningkatkan efisiensi dan produktivitas, tetapi juga memperkuat orientasi jangka panjang dan budaya inovasi.

2. Penerapan Balanced Scorecard dalam Organisasi Modern

Kajian literatur menegaskan bahwa organisasi modern menghadapi tekanan kompetitif yang tinggi akibat globalisasi, digitalisasi, dan perubahan perilaku konsumen. Dalam konteks ini, BSC digunakan untuk menyelaraskan strategi dan tindakan operasional agar tetap adaptif terhadap perubahan lingkungan. Misalnya, perusahaan teknologi seperti IBM dan Microsoft telah memanfaatkan BSC sebagai alat untuk menilai efektivitas transformasi digital mereka, dengan menambahkan indikator seperti *innovation rate*, *digital maturity index*, dan *customer experience metrics*.

Pada organisasi sektor publik dan pendidikan, penerapan BSC juga semakin luas. Universitas, rumah sakit, dan instansi pemerintah mulai menggunakan BSC untuk menilai efisiensi pelayanan publik dan transparansi anggaran (Dewi et al., 2024). Hasil literatur menunjukkan bahwa BSC membantu lembaga non-profit meningkatkan akuntabilitas serta memperkuat orientasi terhadap hasil (*outcome-based performance*).

3. Integrasi Balanced Scorecard dengan Teknologi Digital

Di era digital, penerapan BSC semakin bergantung pada dukungan teknologi informasi. Sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)*, *Customer Relationship Management (CRM)*, dan *Business Intelligence (BI)* menjadi bagian integral dalam proses pengumpulan, analisis, dan pelaporan data kinerja (Rahmat et al., 2024). Teknologi ini memudahkan organisasi untuk memonitor pencapaian

indikator strategis secara real-time melalui *interactive dashboards* dan laporan digital yang mudah diakses.

Perkembangan *Artificial Intelligence (AI)* dan *Machine Learning (ML)* juga berperan besar dalam mendukung implementasi BSC. Misalnya, AI digunakan untuk melakukan analisis prediktif terhadap tren penjualan, tingkat kepuasan pelanggan, serta efisiensi operasional. Dengan demikian, BSC tidak hanya bersifat reaktif terhadap hasil masa lalu, tetapi juga proaktif dalam mengantisipasi perubahan masa depan.

Selain itu, penggunaan *big data analytics* memperluas cakupan evaluasi kinerja dengan mengintegrasikan data dari berbagai sumber — seperti perilaku pelanggan di media sosial, tingkat penggunaan aplikasi digital, atau kinerja e-commerce (Septiani & Seviawani, 2024). Hasilnya, pengukuran kinerja menjadi lebih kontekstual dan berbasis bukti empiris.

4. Tantangan Implementasi Balanced Scorecard di Era Digital

Meskipun potensinya besar, penerapan BSC berbasis digital juga menghadapi tantangan signifikan. Pertama, banyak organisasi masih memiliki kesenjangan dalam literasi digital, terutama di tingkat manajerial. Ketidakmampuan memahami analisis data dapat menyebabkan interpretasi yang keliru terhadap hasil pengukuran kinerja. Kedua, resistensi terhadap perubahan organisasi sering menjadi hambatan utama, karena digitalisasi membutuhkan penyesuaian budaya kerja dan pola pikir (*mindset transformation*).

Selain itu, masalah keamanan dan privasi data menjadi isu krusial. Dalam proses pengumpulan dan analisis data kinerja, organisasi harus memastikan adanya sistem *data governance* yang kuat agar tidak terjadi kebocoran atau penyalahgunaan informasi (Ramanda & Jaya, 2024). Kajian dari Deloitte (2023)

menekankan pentingnya regulasi keamanan siber dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem BSC digital.

Tantangan lain adalah kesulitan dalam menentukan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators – KPI*) yang benar-benar relevan dan seimbang. Banyak organisasi masih berfokus pada ukuran finansial tanpa memperhatikan indikator non-keuangan seperti kepuasan pelanggan atau inovasi teknologi, padahal kedua aspek tersebut merupakan penggerak utama keberlanjutan organisasi.

5. Dampak Penerapan Balanced Scorecard terhadap Kinerja Organisasi

Literatur mutakhir menunjukkan bahwa penerapan BSC secara konsisten mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam berbagai sektor. Dari perspektif keuangan, BSC membantu manajemen meningkatkan efisiensi biaya, memperkuat perencanaan anggaran, serta mempercepat siklus pengambilan keputusan. Dalam perspektif pelanggan, perusahaan yang menerapkan BSC lebih mampu memahami ekspektasi konsumen dan meningkatkan kualitas layanan melalui analisis umpan balik digital.

Dari sisi proses internal, BSC mendorong organisasi mengidentifikasi proses yang bernilai tambah dan mengurangi aktivitas yang tidak efisien (Vientiany et al., 2024). Implementasi *lean management* dan *process automation* juga banyak diintegrasikan dengan perspektif ini. Sedangkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, organisasi terdorong untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan digital, pengembangan kepemimpinan berbasis data, dan inovasi berkelanjutan.

6. Relevansi Balanced Scorecard di Era Digital

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa *Balanced Scorecard*

tetap menjadi alat yang relevan dan adaptif untuk menghadapi tantangan era digital. BSC tidak hanya berfungsi sebagai sistem pengukuran, tetapi juga sebagai kerangka strategis yang menuntun organisasi dalam melakukan transformasi digital. Organisasi yang mampu mengintegrasikan BSC dengan teknologi informasi akan memperoleh keunggulan kompetitif yang berkelanjutan melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas kinerja (Vientiany et al., 2024).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan BSC di era digital sangat ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu:

1. **Kesiapan digital organisasi**, termasuk infrastruktur teknologi dan literasi data;
2. **Komitmen manajemen puncak** dalam menjadikan BSC sebagai budaya manajemen kinerja; dan
3. **Kesesuaian indikator kinerja** dengan strategi bisnis dan lingkungan digital yang dinamis.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Balanced Scorecard (BSC)* merupakan alat evaluasi kinerja yang tetap relevan dan adaptif di tengah perkembangan organisasi modern yang semakin terdigitalisasi. BSC bukan hanya berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja, melainkan juga sebagai sistem manajemen strategis yang membantu organisasi menerjemahkan visi dan misi ke dalam tindakan operasional yang terukur.

Penerapan BSC di era digital membawa banyak keuntungan, terutama karena kemampuannya dalam mengintegrasikan data keuangan dan non-keuangan melalui dukungan teknologi

informasi. Dengan bantuan sistem *Business Intelligence*, *Enterprise Resource Planning*, dan analitik berbasis *Artificial Intelligence*, organisasi dapat memantau kinerja secara real-time dan mengambil keputusan yang lebih cepat dan akurat.

Selain meningkatkan efisiensi dan efektivitas, BSC juga berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas dan transparansi organisasi. Melalui empat perspektif utamanya — keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan — BSC membantu organisasi menjaga keseimbangan antara pencapaian jangka pendek dan keberlanjutan jangka panjang.

Namun, kajian juga menemukan bahwa keberhasilan penerapan BSC sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam aspek digitalisasi dan manajemen perubahan. Tantangan seperti kurangnya literasi digital, resistensi karyawan, serta isu keamanan data menjadi faktor yang perlu diatasi agar penerapan BSC berbasis teknologi dapat berjalan optimal.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* di era digital memerlukan integrasi yang kuat antara strategi bisnis, budaya organisasi, dan teknologi informasi. Jika diterapkan secara konsisten dan adaptif, BSC dapat menjadi pilar utama bagi organisasi modern dalam mewujudkan kinerja yang unggul, berkelanjutan, dan kompetitif di tengah dinamika global yang cepat berubah.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan artikel ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para peneliti dan akademisi yang karyanya menjadi sumber referensi penting dalam penyusunan kajian ini.

Selain itu, apresiasi yang sebesar-besarnya diberikan kepada institusi pendidikan yang telah menyediakan akses terhadap berbagai literatur ilmiah, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis berharap bahwa hasil kajian ini dapat memberikan wawasan baru serta menjadi bahan pertimbangan bagi para praktisi, akademisi, dan pengambil kebijakan dalam mengembangkan sistem evaluasi kinerja organisasi yang lebih adaptif, transparan, dan berbasis teknologi digital di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amzul, T. A. A., Purnomo, S. Y., Gunawan, L., Prihatni, A., Gunawan, L., & Daeli, H. P. D. (2024). Strategi manajemen inovasi dalam mempertahankan daya saing di pasar global. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 4(3), 475–482.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Ciptani, M. K. (2000). *Balanced Scorecard sebagai pengukuran kinerja masa depan: suatu pengantar*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 21–35.
- Dewi, N. P., Satriawan, B., Yanti, S., Faizah, A., & Gunawan, D. (2024). *Evaluasi Kinerja Organisasi Sektor Publik*. TOHAR MEDIA.
- Doktor, M. G. (n.d.). *KONSEP KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI KEUANGAN DAERAH BERBASIS TEKNOLOGI*.
- Evaldi, M. R. P., Pane, R. P., Yudha, A. P., Kurniawan, M. R., & Nurullah, A. (2025). TINJAUAN LITERATUR TENTANG BALANCED SCORECARD: EMPAT PERSPEKTIF DALAM MENGUKUR KINERJA ORGANISASI. *Jurnal Inovasi*

- Keuangan Dan Manajemen*, 6(2).
- Facione, P. A., Jarzabkowski, P., Bednarek, R., Cacciatori, E., Chalkias, K., & Rodgers, R. G. (2025). Studi kasus ini menegaskan bahwa implementasi analisis dampak dalam konteks manajerial berperan penting dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Dengan menggunakan alat analisis yang tepat seperti Risk Assessment Matrix, Scenario Analysis, dan Cost-Benefit Analysis, organisasi dapat memahami skala dan kompleksitas risiko yang. *Berpikir Kritis Dan Kreativitas Panduan Sistematis Dalam Mengelola Dan Menyelesaikan Masalah*, 58.
- Fauzi, A., Atmono, A. A., Salsabila, H., Tristiany, K. D., & Mubarak, R. H. (2024). Analisis Evaluasi Kinerja Keuangan Dengan Metode ROI, RI, EVA Dan Dengan Pendekatan Desentralisasi Terhadap Suatu Perusahaan. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 2(1), 103–136.
- Febrianti, M. (2025). PENGUKURAN KINERJA PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL DAN PERSPEKTIF PERTUMBUHAN LITERATURE REVIEW: PENGUKURAN YANG DIGUNAKAN DALAM PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL DAN PERSPEKTIF PERTUMBUHAN KINERJA. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 2(2), 1972–1979.
- Khaeruman, K., Mukhlis, A., Bahits, A., & Tabroni, T. (2024). Strategi perencanaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja organisasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 7(1), 41–50.
- Mokobombang, W., & Natsir, N. (2024). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja organisasi: Tinjauan pada industri jasa. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 606–618.
- Mujahidah, N., Raudhah, P. N., Gusman, R. R. A., & Nurullah, A. (2025). Responsibility Accounting Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Dalam Manajemen Modern. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*, 1(4), 672–689.
- Mujito, S. E., Trisasetianto, A. C., Asri, T. K., & S AP, M. A. B. (2025). *MANAJEMEN STRATEGIK Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. EDU PUBLISHER.
- Prastowo, A. A. (2024). *EVALUASI KINERJA SEKOLAH DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD (BSC)*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- Qomariyah, E., Ramdan, D. S., Leilasariyanti, Y., Mardikawati, B., Heryyanoor, H., Supangat, S., Zulkifli, Z., Januru, L., Raspati, M. I., & Afdylah, R. (2025). *Manajemen Kinerja*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Rahmat, M. R. A., Mattoliang, R. A., Burhamzah, R., Setiawan, A., & Ridhoh, M. Y. (2024). Optimalisasi Strategi Bisnis dengan Pendekatan Enterprise Resource Planning (ERP) pada PT. Citra Media Prima. *Jurnal Kemitraan Masyarakat*, 1(4), 109–115.
- Ramanda, R., & Jaya, J. N. U. (2024). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada Telkom Penajam. *Journal of Software Engineering and Information System (SEIS)*, 63–75.
- Septiani, S., & Seviawani, P. (2024). Penggunaan big data untuk personalisasi layanan dalam bisnis e-commerce. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 5(1), 51–57.
- Sinaga, O. S., Hasibuan, A., Efendi, E., Priyojadmiko, E., Butarbutar, M., Purba, S., Karwanto, K., Silalahi, M., Hidayatulloh, A. N., & Muliana,

- M. (2020). *Manajemen kinerja dalam organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Subhan, H. (2024). Implementasi Implementasi Balanced Scorecard sebagai Alat Manajemen Strategi dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan. *Balanced Scorecard Sebagai Alat Manajemen Strategi dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jurnal Inovasi Global*, 2(7), 696–711.
- Supriyadi, S. T. P., & Zaharuddin, S. E. (2023). Evaluasi kinerja organisasi. *Manajemen & Evaluasi Kinerja Organisasi: Implementasi Pada Pendidikan Anak Usia Dini*, 1, 308–320.
- Tjahjanto, S., Yulistiawan, B. S., Krisnanik, E., & Faizi, R. R. (2025). *Buku Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit Widina.
- Vientiany, D., Wahyuni Pohan, N. A., & Barus, J. (2024). Pengenalan Balanced Scorecard Sebagai Strategi Organisasi Bisnis. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(6), 712–723.
- Virgiawan, A. K., Absharina, E. D., & Fenando, F. (2025). Peran big data dalam meningkatkan daya saing bisnis di era digital. *Simtek: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 10(1), 15–18.
- Yudhanti, C. B. H., & Shanti, J. C. (2011). Intellectual Capital dan Ukuran Fundamental Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 13(2), 57–66.
- Yuwono, S. (n.d.). *Pet. Peny. Balanced scorecard*. Gramedia Pustaka Utama.