



Pengembangan dan Implementasi Human Resource Scorecard

Tamara Dwi Rahayu

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta, Indonesia

Kusuma Candra Kirana

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Batikan, UH-III Jl. Tuntungan No.1043, Tahunan, Kec. Umbulharjo, Kota

Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55167

Korespondensi penulis: tamaradwi09@gmail.com

Abstrak. *Human resource (HR) performance management is crucial for organizational success in the era of globalization and intense business competition. The Human Resource Scorecard (HR Scorecard) has been recognized as an effective tool in integrating employee performance indicators with corporate strategic goals. This research aims to develop and implement HR Scorecard in Mutiara Salon Company, focusing on the implementation and evaluation of employee performance. This research method uses a quantitative descriptive approach with primary data obtained through interviews and field questionnaires. The results showed that the HR Scorecard successfully improved Mutiara Salon's performance in four main perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. Although some specific targets have not been fully achieved, the implementation of the HR Scorecard made a positive contribution in managing operational costs, increasing satisfaction, and improving customer satisfaction. in managing operational costs, increasing customer satisfaction, improving business process efficiency, and developing employee skills. Thus, the HR Scorecard proved effective as a strategic tool to achieve organizational goals and improve Mutiara Salon's competitiveness in the beauty salon industry.*

Keywords: *Human Resources Scorecard; Human Resources Performance; Performance Management.*

Abstrak. Pengelolaan kinerja sumber daya manusia (SDM) menjadi krusial bagi keberhasilan organisasi di era globalisasi dan persaingan bisnis yang ketat. Human Resource Scorecard (HR Scorecard) telah diakui sebagai alat efektif dalam mengintegrasikan indikator kinerja karyawan dengan tujuan strategis perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan HR Scorecard di Perusahaan Mutiara Salon, dengan fokus pada penerapan dan evaluasi kinerja karyawan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa HR Scorecard berhasil meningkatkan kinerja Mutiara Salon dalam empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan. Meskipun beberapa target spesifik belum tercapai sepenuhnya, implementasi HR Scorecard memberikan kontribusi positif dalam mengelola biaya operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi proses bisnis, dan mengembangkan keterampilan karyawan. Dengan demikian, HR Scorecard terbukti efektif sebagai alat strategis untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan daya saing Mutiara Salon dalam industri salon kecantikan.

Kata Kunci: *Human Resource Scorecard; Kinerja Sumber Daya Manusia; Pengelolaan Kinerja.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk keberhasilan suatu organisasi di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Pengelolaan kinerja karyawan menjadi komponen yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia karena perusahaan memerlukan karyawan yang kompeten, produktif, dan termotivasi untuk bersaing dan mencapai tujuan strategis (Costa et al., 2021). Departemen Sumber Daya Manusia memainkan peran penting dalam membantu rencana perusahaan mencapai tujuannya (Lohana et al., 2021).

Human Resource Scorecard (HR Scorecard) adalah salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengelola kinerja SDM secara efektif. HR Scorecard mengintegrasikan berbagai indikator kinerja karyawan dengan tujuan strategis perusahaan, sehingga memungkinkan manajemen untuk melakukan evaluasi yang komprehensif dan mendalam terhadap kontribusi SDM dalam pencapaian target organisasi (Welan et al., 2018). Terdapat empat perspektif yang membentuk HR Scorecard yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penjelasan keempat perspektif ini disusun dalam bentuk kunci indikator kinerja (KPI) sehingga lebih mudah untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar kinerja yang dicapai berdasarkan standar yang telah ditetapkan (Chalisa & Prawitasari, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan HR Scorecard di Perusahaan Mutiara Salon, dengan fokus pada penerapan HR Scorecard pada perusahaan Mutiara Salon. Perusahaan Mutiara Salon Merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang salon kecantikan dan sedang berupaya untuk meningkatkan daya saingnya melalui pengelolaan SDM yang lebih efektif. Melalui penerapan HR Scorecard, diharapkan perusahaan dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai kinerja karyawan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi.

Ada banyak perusahaan bersekala kecil dan menengah kurang mampu dalam mengembangkan organisasinya di karenakan pengelolaan yang masih kurang efektif serta kurangnya literasi mengenai model dan tataklola bisnis yang baik dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada penerapan konsep dan teori HR Scorecard, tetapi juga pada aplikasi praktisnya dalam konteks organisasi yang nyata sehinggann mampu memberikan solusi dalam pengembangan organisasi. Implementasi yang berhasil diharapkan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan dan mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan..

KAJIAN TEORI

Human Resource Scorecard (HR Scorecard) merupakan sebuah alat manajemen strategis yang digunakan untuk mengukur dan mengelola kinerja sumber daya manusia dalam sebuah organisasi (Asriati & Syamsuri, 2022). Alat ini berfungsi untuk menghubungkan strategi sumber daya manusia dengan strategi bisnis keseluruhan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (Rahim, 2006).

KPI (Key Performance Indicator) adalah ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu organisasi, departemen, atau individu terhadap tujuan dan strategi yang telah ditetapkan (Dipura et al., 2022). KPI sangat penting dalam konteks Human Resource Scorecard (HR Scorecard) karena membantu mengukur kontribusi sumber daya manusia terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi (Sijabat, 2021).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dapat di golongan dalam model deskriptif kuantitatif, data yang di gunakan menggunakan data primer yang diperoleh dari lapangan melalui wawancara dan pengisian kuesioner. HR Scorcard dapat digunakan untuk mengukur dan mengelola kontribusi strategis peran sumber daya manusia untuk mencapai strategi perusahaan. HR Scorcard ini

berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kinerja bisnis dengan melihat perspektif karyawan dari empat sudut pandang, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Masing-masing perspektif ini menentukan terlebih dahulu Kunci Indikator Kinerja (KPI). KPI digunakan untuk menentukan indikator-indikator penting dalam suatu perusahaan dan menentukan tingkat kinerja pegawai. Selanjutnya, KPI akan menjadi alat untuk melakukan pengukuran dan evaluasi kinerja.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, Human Resource Scorecard (HR Scorecard) dikembangkan dan diimplementasikan di sebuah perusahaan salon kecantikan, Mutiara Salon. Berikut adalah hasil pengukuran kinerja karyawan berdasarkan empat perspektif HR Scorecard: Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, dan Pembelajaran dan Pertumbuhan. Data kinerja dikumpulkan selama periode enam bulan dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif.

Tabel 1. Hasil HR Scorecard

Perspektif	KPI	Target	Hasil	Status
Keuangan	Pengurangan Biaya Operasional	10%	5%	Belum Tercapai
	Peningkatan Pendapatan Per Pelanggan	15%	15%	Tercapai
	ROI untuk Pelatihan	20%	20%	Tercapai
Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	90%	90%	Tercapai
	Retensi Pelanggan	85%	85%	Tercapai
	Frekuensi Kunjungan Pelanggan	10%	8%	Belum Tercapai
Proses Bisnis Internal	Efisiensi Penjadwalan	20%	12%	Belum Tercapai
	Kualitas Layanan	25%	25%	Tercapai
	Waktu Penyelesaian Layanan	15%	15%	Tercapai
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Pengembangan Keterampilan	25%	25%	Tercapai
	Kepuasan Karyawan	85%	85%	Tercapai
	Turnover Karyawan	Maks 10%	10%	Tercapai
	Jumlah Pelatihan yang Diselesaikan	3 pelatihan/ 6 bulan	3 pelatihan/ 6 bulan	Tercapai

Sumber: Data Primer

1. Perspektif Keuangan

Dalam perspektif keuangan, terdapat beberapa Indikator Kinerja Utama (KPI) yang telah ditetapkan, antara lain pengurangan biaya operasional dengan target sebesar 10%, peningkatan pendapatan per pelanggan dengan target sebesar 15%, dan Return on Investment (ROI) untuk pelatihan dengan target sebesar 20%. Dari hasil yang diperoleh,

pengurangan biaya operasional tercapai sebesar 5%, peningkatan pendapatan per pelanggan mencapai target sebesar 15%, dan ROI untuk pelatihan juga berhasil mencapai target sebesar 20%.

Meskipun target pengurangan biaya operasional hanya tercapai sebesar 5%, yang berada di bawah ekspektasi, hal ini disebabkan oleh tingginya biaya bahan baku yang tidak dapat dihindari. Namun, ada kabar baik dari peningkatan pendapatan per pelanggan yang mencapai 15%, sesuai dengan target yang diharapkan. Selain itu, investasi dalam pelatihan karyawan juga menunjukkan hasil yang positif dengan ROI sebesar 20%, mengindikasikan bahwa pelatihan tersebut memberikan manfaat yang signifikan. Secara keseluruhan, meskipun ada tantangan dalam mengurangi biaya operasional, peningkatan pendapatan per pelanggan dan hasil positif dari pelatihan karyawan menunjukkan pencapaian yang memuaskan.

2. Perspektif Pelanggan

Indikator Kinerja Utama (KPI) dalam hal ini meliputi kepuasan pelanggan dengan target minimal 90%, retensi pelanggan dengan target minimal 85%, dan peningkatan frekuensi kunjungan pelanggan sebesar 10%. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan mencapai 90%, tingkat retensi pelanggan mencapai 85%, dan frekuensi kunjungan pelanggan meningkat sebesar 8%.

Kepuasan pelanggan mencapai 90%, artinya layanan yang diberikan sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan mereka. Ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka. Tingkat retensi pelanggan mencapai 85%, mencapai target yang diinginkan, yang menunjukkan bahwa pelanggan cenderung tetap setia kepada perusahaan. Meskipun frekuensi kunjungan pelanggan hanya meningkat sebesar 8%, sedikit di bawah target yang diharapkan, namun ini menunjukkan adanya tren positif dalam jumlah kunjungan pelanggan. Dengan demikian, meskipun ada sedikit tantangan dalam mencapai target kunjungan, tingkat kepuasan dan retensi yang tinggi menunjukkan bahwa hubungan dengan pelanggan tetap kuat dan positif.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif proses bisnis internal, terdapat beberapa Indikator Kinerja Utama (KPI) yang telah ditetapkan untuk mengukur efisiensi operasional, antara lain pengurangan waktu tunggu pelanggan sebesar 20%, pengurangan keluhan pelanggan sebesar 25%, dan pengurangan waktu penyelesaian layanan sebesar 15%. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa efisiensi penjadwalan berhasil meningkat dengan pengurangan waktu tunggu pelanggan sebesar 12%, kualitas layanan juga terbukti membaik dengan penurunan keluhan pelanggan sebesar 25%, dan waktu penyelesaian layanan berhasil dikurangi sebesar 15%.

Efisiensi penjadwalan meningkat dengan waktu tunggu pelanggan yang berkurang sebesar 12%, meskipun masih di bawah target yang ditetapkan. Ini berarti proses penjadwalan telah ditingkatkan untuk mengurangi waktu yang dihabiskan pelanggan dalam menunggu. Penurunan keluhan pelanggan sebesar 25% menunjukkan bahwa kualitas layanan telah membaik secara signifikan dan berhasil mencapai target.

yang diharapkan. Selain itu, waktu penyelesaian layanan juga berkurang sebesar 15%, menunjukkan pencapaian target efisiensi dalam menyelesaikan layanan kepada pelanggan. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa aspek yang masih di bawah target, perbaikan dalam waktu tunggu, penurunan keluhan, dan efisiensi penyelesaian layanan menunjukkan kemajuan yang positif dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, terdapat beberapa Indikator Kinerja Utama (KPI) yang fokus pada pengembangan karyawan dan kepuasan mereka. Target yang telah ditetapkan antara lain adalah peningkatan keterampilan karyawan sebesar minimal 25%, dengan hasil yang mencatat bahwa keterampilan karyawan berhasil meningkat sesuai target yang ditetapkan. Selain itu, kepuasan dan keterlibatan karyawan juga menjadi fokus, dengan tingkat kepuasan mencapai minimal 85%. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan mencapai target yang ditetapkan. Selanjutnya, dalam mengelola turnover karyawan, target maksimal yang ditetapkan adalah 10%, dan data terbaru menunjukkan bahwa angka turnover memenuhi target tersebut. Terakhir, mengenai pelatihan karyawan, targetnya adalah setiap karyawan menyelesaikan minimal 3 pelatihan per tahun. Data terbaru menunjukkan bahwa rata-rata karyawan telah menyelesaikan 3 pelatihan dalam enam bulan terakhir, mencerminkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan secara berkelanjutan.

Pengembangan keterampilan karyawan meningkat sebesar 25%, mencapai target yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas keterampilan mereka. Ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan karyawan telah berhasil. Kepuasan dan keterlibatan karyawan mencapai 85%, mencerminkan lingkungan kerja yang kondusif dan mencapai target untuk memastikan karyawan merasa puas dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Tingkat turnover karyawan sebesar 10% memenuhi target yang diharapkan, menunjukkan bahwa perusahaan berhasil mempertahankan karyawan dengan baik. Selain itu, rata-rata karyawan menyelesaikan 3 pelatihan, sesuai dengan target yang ditetapkan, menunjukkan komitmen untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pelatihan yang relevan. Secara keseluruhan, pencapaian ini menunjukkan manajemen yang efektif dalam mengembangkan, mempertahankan, dan meningkatkan keterampilan serta kepuasan karyawan.

KESIMPULAN

Implementasi Human Resource Scorecard (HR Scorecard) di Mutiara Salon berhasil meningkatkan kinerja perusahaan secara signifikan. Meskipun target pengurangan biaya operasional tidak sepenuhnya tercapai karena biaya bahan baku yang tinggi, peningkatan pendapatan per pelanggan dan ROI untuk pelatihan mencapai target yang ditetapkan, menunjukkan manajemen keuangan yang efektif. Tingkat kepuasan pelanggan mencapai 90% dan tingkat retensi pelanggan 85%, meskipun peningkatan frekuensi kunjungan pelanggan sedikit di bawah target. Dalam hal proses bisnis internal, efisiensi operasional terlihat dari penurunan waktu tunggu pelanggan, keluhan, dan waktu penyelesaian layanan, meskipun belum mencapai semua target. Di sisi pembelajaran dan pertumbuhan, keterampilan karyawan meningkat sesuai target,

tingkat kepuasan dan keterlibatan karyawan tinggi, dan tingkat turnover rendah, mencerminkan komitmen perusahaan dalam mengembangkan SDM. Keseluruhan, HR Scorecard membuktikan diri sebagai alat yang efektif dalam mencapai tujuan strategis Mutiara Salon, khususnya dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengembangkan sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriati, N., & Syamsuri. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Berbasis Balance Scorecard dengan pendekatan Human Resources Scorecard. *Jurnal Ekombis Review*, 10(2), 673–682. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2>
- Chalisa, R. N., & Prawitasari, D. (2024). Analysis of Employee Performance Indicators Using the Human Resource Scorecard Approach and Analytical Hierarchy Process. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 75–84. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2391>
- Costa, I. J. Da, Pribadiyono, & Negoro, R. M. B. K. (2021). Pengukuran Kinerja Karyawan (Human Capital) dengan Metode Human Resource Scorecard di PT. Inktech Indahmulya. *EkoBis*, 1(3), 177–182.
- Dipura, S., Soediantono, D., Staf, S., Tni, K., & Laut, A. (2022). Benefits of Key Performance Indicators (KPI) and Proposed Applications in the Defense Industry: A Literature Review. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL AND MANAGEMENT STUDIES (IJOSMAS)*, 3(4).
- Lohana, S., Abidi, N. A., Sahoo, N., Sameer Babu, M., Pallathadka, H., & Singh, U. S. (2021). Performance measurement of human resource by design a human resource scorecard. *Materials Today: Proceedings*, 51, 677–681. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.06.203>
- Rahim, R. (2006). Pengukuran Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Pengampu Pariwisata Di Provinsi Riau Menggunakan Human Resource Scorecard. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 679–690.
- Sijabat, S. G. (2021). Pengukuran Kinerja SDM Layanan Publik. In *Jurnal Sumber Daya Aparatur* (Vol. 3, Issue 2).
- Welan, J., Rondonuwu, C. N., & Kinerja..., P. (2018). Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Human Resource Scorecard Pada Pt. Hasjrat Abadi Tendea Manado Employeeperformance Measurement With Using Human Resource Scorecard Method At Pt. Hasjrat Abadi Tendea Manado. *4123 Jurnal EMBA*, 6(4), 4123–4132.