



## PENGUKURAN KINERJA PERSONEL MFP LAW FIRM DENGAN METODE BALANCED SCORECARD (BSC): STUDI KASUS LAW FIRM DI JAKARTA

**Mohamad Firdaus<sup>a\*</sup>, Indra Bakti<sup>b</sup>**

<sup>a</sup> Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer / Teknik Industri, [mfirdausmumu@gmail.com](mailto:mfirdausmumu@gmail.com), Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, DKI Jakarta

<sup>b</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Program Doktor Ilmu Ekonomi, [mfirdausmumu@gmail.com](mailto:mfirdausmumu@gmail.com), Universitas Borobudur, Jakarta, DKI Jakarta

<sup>c</sup> Fakultas Teknik dan Desain/ Sistem Informasi, [indra.itbad@gmail.com](mailto:indra.itbad@gmail.com), Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, Jakarta, DKI Jakarta

\* Korespondensi

### ABSTRACT

*Accurate and structured performance assessment is an essential requirement for service-oriented organizations such as law firms. This study aims to develop a personnel performance measurement system at MFP Law Firm Jakarta using the Balanced Scorecard (BSC) approach. The BSC method was selected because it enables comprehensive performance evaluation from four perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The research was conducted by determining relevant performance indicators for each position within the law firm, namely Partner, Senior Lawyer, Junior Lawyer, Legal Staff, and Finance Staff. The assessment weights were set at 35% for the financial perspective, 25% for customer, 25% for internal business processes, and 15% for learning and growth. The results showed that the highest performance score was achieved by Personnel B (90.55), while the lowest was recorded by Personnel N (74.05). This system provides an objective overview of personnel performance achievements and can serve as a foundation for improving human resource management strategies within the law firm.*

**Keywords:** *Balanced Scorecard, personnel performance, law firm, performance measurement system.*

### Abstrak

Penilaian kinerja yang akurat dan terstruktur menjadi kebutuhan penting bagi perusahaan jasa hukum seperti firma hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pengukuran kinerja personel di MFP Law Firm Jakarta menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC). Metode BSC dipilih karena mampu mengukur kinerja secara komprehensif dari empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini dilakukan dengan menentukan indikator kinerja yang relevan untuk masing-masing jabatan di firma hukum, yaitu Partner, Senior Lawyer, Junior Lawyer, Legal Staff, dan Finance Staff. Bobot penilaian ditetapkan sebesar 35% untuk perspektif keuangan, 25% untuk pelanggan, 25% untuk proses bisnis internal, dan 15% untuk pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil pengukuran menunjukkan nilai tertinggi diperoleh oleh Personel B (90,55) dan terendah oleh Personel N (74,05). Sistem ini memberikan gambaran objektif atas capaian kinerja personel dan dapat digunakan sebagai dasar perbaikan strategi manajemen sumber daya manusia di firma hukum.

**Kata Kunci:** Balanced Scorecard, kinerja personel, firma hukum, sistem pengukuran

### 1. PENDAHULUAN

Firma hukum merupakan organisasi jasa profesional yang aktivitas utamanya berbasis keahlian sumber daya manusia (SDM) [1]. Keberhasilan sebuah firma hukum dalam memberikan layanan hukum yang berkualitas, menjaga reputasi, serta mempertahankan loyalitas klien sangat ditentukan oleh kompetensi dan kinerja personelnnya [2][3]. Berbeda dengan perusahaan manufaktur atau perdagangan yang hasil kerjanya

dapat diukur dari volume produksi atau nilai transaksi, firma hukum harus mengelola dan menilai kinerja melalui kualitas layanan, ketepatan analisis hukum, kecepatan penyelesaian perkara, serta kepuasan klien. Oleh karena itu, sistem pengukuran kinerja yang akurat, objektif, dan terstruktur menjadi kebutuhan esensial bagi firma hukum [4].

Di Indonesia, masih banyak firma hukum yang menerapkan sistem penilaian kinerja secara konvensional dan subjektif, hanya berfokus pada pencapaian target kuantitatif atau indikator finansial. Pendekatan semacam ini memiliki sejumlah kelemahan karena belum mencerminkan kontribusi personel dalam aspek non-keuangan yang sebenarnya sangat penting dalam industri jasa, seperti kepuasan klien, efektivitas proses kerja, serta kompetensi dan pengembangan diri. Akibatnya, proses evaluasi kinerja menjadi kurang proporsional dan berpotensi menimbulkan ketidakadilan, demotivasi, serta pengambilan keputusan manajerial yang kurang tepat. Balanced Scorecard (BSC), yang diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1992 [5], hadir sebagai konsep manajemen kinerja strategis yang berupaya menyeimbangkan pengukuran kinerja melalui empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan.

Melalui pendekatan ini, organisasi dapat memetakan dan memonitor kinerja secara lebih menyeluruh, serta mengintegrasikan tujuan strategis perusahaan ke dalam indikator operasional yang terukur. Penerapan BSC telah banyak digunakan di berbagai sektor, khususnya perusahaan jasa dan organisasi berbasis layanan, untuk meningkatkan efektivitas manajemen kinerja. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan BSC dalam perusahaan jasa dapat meningkatkan kepuasan karyawan, loyalitas pelanggan, serta efisiensi operasional. Namun, kajian tentang implementasi Balanced Scorecard di sektor jasa hukum, khususnya di Indonesia, masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik layanan hukum yang sangat bergantung pada keahlian dan kecepatan respons personel menjadikan metode BSC relevan untuk diterapkan.

Melihat kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pengukuran kinerja personel di MFP Law Firm Jakarta dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Dalam penelitian ini, empat perspektif BSC digunakan sebagai dasar pengukuran kinerja, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Bobot penilaian masing-masing perspektif ditentukan sebesar 35% untuk keuangan, 25% untuk pelanggan, 25% untuk proses bisnis internal, dan 15% untuk pembelajaran dan pertumbuhan, disesuaikan dengan karakteristik jasa hukum yang dijalankan firma.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan metode pengukuran kinerja yang lebih komprehensif dan objektif di lingkungan firma hukum, sekaligus menjadi referensi bagi manajemen sumber daya manusia di sektor jasa profesional dalam merancang sistem evaluasi kinerja yang sejalan dengan visi, misi, serta strategi organisasi.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Sejarah Balanced Scorecard (BSC)**

Balanced Scorecard (BSC) pertama kali diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1992 melalui artikel mereka di Harvard Business Review berjudul “The Balanced Scorecard Measures That Drive Performance”[6]. Konsep ini lahir dari kritik terhadap sistem pengukuran kinerja konvensional yang terlalu berfokus pada indikator keuangan jangka pendek, sementara aspek non-keuangan yang turut menentukan keberlanjutan organisasi cenderung diabaikan. Kaplan dan Norton merancang BSC sebagai alat manajemen strategis yang mampu menyeimbangkan antara indikator keuangan dan non-keuangan, sehingga perusahaan dapat mengukur kinerjanya secara lebih komprehensif. Pada perkembangannya, BSC tidak hanya digunakan sebagai sistem pengukuran kinerja, tetapi juga sebagai alat komunikasi strategi, perencanaan operasional, dan sistem manajemen kinerja terintegrasi.

### **2.2. Empat Perspektif Balanced Scorecard**

Balanced Scorecard terdiri dari empat perspektif utama yang saling terkait, yaitu:

- a. **Perspektif Keuangan**  
Mengukur hasil kinerja keuangan organisasi, seperti pendapatan, profitabilitas, arus kas, return on investment (ROI), serta efisiensi biaya. Perspektif ini tetap penting karena menunjukkan seberapa baik organisasi menciptakan nilai ekonomi.
- b. **Perspektif Pelanggan**  
Mengukur sejauh mana organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Indikator

yang digunakan biasanya mencakup kepuasan pelanggan, loyalitas, pangsa pasar, serta persepsi kualitas layanan.

1. **Perspektif Proses Bisnis Internal**  
Menilai efektivitas dan efisiensi proses bisnis yang berjalan di dalam organisasi. Fokusnya adalah bagaimana proses internal mampu menciptakan nilai bagi pelanggan dan mendukung pencapaian target keuangan.
2. **Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Learning and Growth)**  
Mengukur kapasitas organisasi dalam berinovasi, beradaptasi, dan meningkatkan kompetensi SDM. Indikator yang digunakan meliputi tingkat pelatihan, pengembangan keterampilan, kepuasan karyawan, serta kemampuan teknologi informasi.

Langkah-langkah dalam menerapkan BSC untuk pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

- a. **Menentukan Tujuan Strategis**  
Setiap perspektif harus memiliki tujuan strategis yang sesuai dengan visi dan misi organisasi.
- b. **Menentukan Indikator Kinerja Utama (Key Performance Indicators / KPIs)**  
Setiap tujuan strategis diterjemahkan ke dalam indikator kinerja yang dapat diukur secara kuantitatif atau kualitatif.
- c. **Menetapkan Bobot dan Target**  
Bobot diberikan berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing perspektif. Dalam penelitian ini, bobot ditetapkan 35% untuk keuangan, 25% untuk pelanggan, 25% untuk proses bisnis internal, dan 15% untuk pembelajaran dan pertumbuhan. Kemudian ditentukan target nilai atau capaian untuk setiap indikator.
- d. **Melakukan Pengukuran dan Pengumpulan Data**  
Kinerja personel diukur sesuai indikator yang telah ditetapkan menggunakan metode observasi, kuesioner, atau laporan kinerja.
- e. **Menghitung Nilai Akhir**  
Nilai akhir diperoleh dari hasil perkalian nilai capaian masing-masing perspektif dengan bobotnya, kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan total skor kinerja.
- f. **Menganalisis dan Menyusun Rekomendasi**  
Hasil pengukuran dianalisis untuk mengetahui posisi kinerja personel dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan manajemen kinerja dan pengembangan SDM.

### 2.3. Penerapan BSC pada Perusahaan Berbasis SDM

Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa penerapan Balanced Scorecard sangat efektif dalam organisasi jasa yang berbasis SDM. Niven [7] menyatakan bahwa perusahaan jasa seperti konsultan, rumah sakit, dan lembaga pendidikan sangat cocok menerapkan BSC karena faktor utama keberhasilan organisasi terletak pada kompetensi, produktivitas, dan kepuasan SDM.

Dalam organisasi jasa, proses produksi dan konsumsi jasa terjadi secara simultan, sehingga pengukuran kinerja harus mempertimbangkan dimensi non-keuangan seperti pelayanan pelanggan, efektivitas proses kerja, serta pengembangan kompetensi karyawan. Salah satu penelitian oleh Kusumaningrum dan Wulansari [8] yang menerapkan BSC di sebuah rumah sakit swasta menunjukkan bahwa perspektif non-keuangan, terutama pembelajaran dan pertumbuhan, memiliki pengaruh besar terhadap kinerja layanan secara keseluruhan. Penelitian lain oleh Siregar dan Sembiring [9] pada perusahaan konsultan hukum di Medan juga menemukan bahwa penerapan BSC mampu meningkatkan kejelasan target kinerja individu, objektivitas penilaian, serta kepuasan karyawan terhadap sistem evaluasi yang diterapkan.

### 2.4. Penerapan BSC di Firma Hukum

Penerapan Balanced Scorecard di firma hukum masih relatif jarang dibahas dalam literatur akademik di Indonesia. Padahal, karakteristik jasa hukum sangat sesuai dengan prinsip dasar BSC, karena keberhasilan layanan hukum sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM dan efektivitas proses internal. Dalam konteks firma hukum, perspektif keuangan dapat diukur melalui pertumbuhan pendapatan dan efisiensi biaya operasional, perspektif pelanggan diukur dari kepuasan klien terhadap layanan, perspektif proses bisnis internal mencakup kecepatan dan akurasi penyelesaian perkara, sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mencakup pelatihan, sertifikasi, serta pengembangan karier personel hukum. Penelitian oleh Tanuwijaya [10] di sebuah law firm di Jakarta mengungkapkan bahwa penerapan BSC dapat membantu manajemen dalam merumuskan indikator kinerja yang lebih terstruktur dan relevan dengan karakteristik

jasa hukum. Hasilnya, firma hukum tersebut mampu meningkatkan produktivitas kerja, kepuasan klien, serta memperbaiki proses bisnis internal dalam kurun waktu dua tahun implementasi BSC.

### **2.5. Kerangka Penerapan BSC dalam Pengukuran Kinerja di Law Firm**

Berdasarkan studi literatur di atas, pengembangan sistem pengukuran kinerja berbasis BSC di firma hukum dapat dirancang dengan membangun indikator kinerja pada masing-masing perspektif. Bobot penilaian dapat disesuaikan dengan prioritas strategis firma hukum, misalnya dengan memberikan porsi lebih besar pada perspektif non-keuangan untuk menjaga kualitas layanan jasa hukum. Kerangka ini diharapkan dapat membantu firma hukum dalam melakukan penilaian kinerja yang lebih objektif, menyeluruh, serta mendukung pengambilan keputusan strategis berbasis data.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Jenis dan Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai pengukuran kinerja personel di MFP Law Firm Jakarta berdasarkan metode Balanced Scorecard (BSC). Studi kasus dipilih karena penelitian difokuskan pada satu objek tertentu, yaitu firma hukum, untuk memperoleh data mendalam terkait penerapan BSC dalam sistem pengukuran kinerja.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di MFP Law Firm Jakarta, sebuah firma hukum yang bergerak di bidang jasa konsultasi dan pendampingan hukum. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Januari hingga Maret 2025.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh personel yang bekerja di MFP Law Firm Jakarta, yang terdiri dari beberapa kategori jabatan, yaitu:

- a. Partner
- b. Senior Lawyer
- c. Junior Lawyer
- d. Legal Staff
- e. Finance Staff

Teknik penentuan sampel menggunakan total sampling, karena jumlah personel di MFP Law Firm relatif terbatas dan seluruhnya terlibat dalam proses penilaian kinerja.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data primer  
Diperoleh melalui kuesioner penilaian kinerja yang disusun berdasarkan indikator Balanced Scorecard untuk masing-masing perspektif. Penilaian dilakukan oleh atasan langsung dan rekan kerja sejawat (*peer review*).
2. Data sekunder  
Berupa dokumen perusahaan seperti laporan keuangan internal, laporan kinerja tahunan, daftar proyek hukum, serta catatan pelatihan dan pengembangan SDM.

### **3.5. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian berupa lembar penilaian kinerja berbasis Balanced Scorecard, yang terdiri atas empat perspektif utama:

- a. Perspektif Keuangan (35%)  
Contoh indikator: pencapaian target revenue, efisiensi biaya operasional.
- b. Perspektif Pelanggan (25%)  
Contoh indikator: kepuasan klien, jumlah klien repeat order, feedback positif.
- c. Perspektif Proses Bisnis Internal (25%)  
Contoh indikator: kecepatan penyelesaian kasus, ketepatan dokumentasi hukum.
- d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (15%)  
Contoh indikator: keikutsertaan pelatihan, sertifikasi, produktivitas pengembangan diri.

Skala penilaian menggunakan skala Likert 1–5, di mana skor tertinggi menunjukkan capaian kinerja paling optimal.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Menghitung nilai rata-rata tiap indikator dalam masing-masing perspektif.
- Mengalikan nilai rata-rata tersebut dengan bobot perspektif sesuai proporsi yang telah ditentukan.
- Menjumlahkan hasil bobot akhir dari keempat perspektif untuk memperoleh total nilai kinerja masing-masing personel.
- Membuat peringkat kinerja untuk mengetahui personel dengan kinerja tertinggi hingga terendah.

### 3.7. Prosedur Penelitian

- Menentukan indikator kinerja untuk masing-masing perspektif Balanced Scorecard.
- Menyusun instrumen penilaian kinerja personel.
- Melakukan sosialisasi instrumen kepada responden.
- Melakukan pengisian kuesioner penilaian kinerja.
- Mengolah dan menganalisis data hasil penilaian.
- Menyusun hasil akhir pengukuran kinerja berbasis BSC.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Pengukuran Kinerja Personel

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja personel di MFP Law Firm Jakarta dengan metode Balanced Scorecard (BSC), diperoleh nilai kinerja masing-masing personel dari empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Bobot penilaian yang digunakan adalah 35% untuk keuangan, 25% untuk pelanggan, 25% untuk proses bisnis internal, dan 15% untuk pembelajaran dan pertumbuhan.

#### Detail Perhitungan Nilai Kinerja Personel

---

##### Bobot Tiap Perspektif:

- Keuangan (F) = 35%
- Pelanggan (C) = 25%
- Proses Bisnis Internal (I) = 25%
- Pembelajaran & Pertumbuhan (L) = 15%

##### Rumus Nilai Akhir:

$$\text{Nilai Akhir} = (F \times 35\%) + (C \times 25\%) + (I \times 25\%) + (L \times 15\%)$$


---

##### Personel B

Keuangan = 92

Pelanggan = 88

Proses Bisnis = 91

Pembelajaran = 86

Perhitungan:

- $(92 \times 0,35) = 32,20$
- $(88 \times 0,25) = 22,00$
- $(91 \times 0,25) = 22,75$
- $(86 \times 0,15) = 12,90$

$$\text{Nilai Akhir} = 32,20 + 22,00 + 22,75 + 12,90 = 90,55$$


---

##### Personel F

Keuangan = 89

Pelanggan = 85

Proses Bisnis = 88

Pembelajaran = 83

Perhitungan:

- $(89 \times 0,35) = 31,15$
- $(85 \times 0,25) = 21,25$
- $(88 \times 0,25) = 22,00$
- $(83 \times 0,15) = 12,45$

**Nilai Akhir = 31,15 + 21,25 + 22,00 + 12,45 = 87,65**

---

#### Personel N

Keuangan = 76

Pelanggan = 72

Proses Bisnis = 74

Pembelajaran = 70

Perhitungan:

- $(76 \times 0,35) = 26,60$
- $(72 \times 0,25) = 18,00$
- $(74 \times 0,25) = 18,50$
- $(70 \times 0,15) = 10,50$

**Nilai Akhir = 26,60 + 18,00 + 18,50 + 10,50 = 74,05**

---

#### Personel K

Keuangan = 81

Pelanggan = 77

Proses Bisnis = 79

Pembelajaran = 75

Perhitungan:

- $(81 \times 0,35) = 28,35$
- $(77 \times 0,25) = 19,25$
- $(79 \times 0,25) = 19,75$
- $(75 \times 0,15) = 11,25$

**Nilai Akhir = 28,35 + 19,25 + 19,75 + 11,25 = 78,70**

---

#### Personel A

Keuangan = 85

Pelanggan = 80

Proses Bisnis = 83

Pembelajaran = 79

Perhitungan:

- $(85 \times 0,35) = 29,75$
- $(80 \times 0,25) = 20,00$
- $(83 \times 0,25) = 20,75$
- $(79 \times 0,15) = 11,85$

**Nilai Akhir = 29,75 + 20,00 + 20,75 + 11,85 = 82,70**

---

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Nilai Kinerja Personel

No	Nama Personel	Nilai Keuangan	Nilai Pelanggan	Nilai Proses Bisnis	Nilai Pembelajaran	Nilai Akhir
1	Personel B	92,00	88,00	91,00	86,00	<b>90,55</b>
2	Personel F	89,00	85,00	88,00	83,00	<b>87,65</b>

*Pengukuran Kinerja Personel Mfp Law Firm Dengan Metode Balanced Scorecard (Bsc): Studi Kasus Law Firm di Jakarta (Mohamad Firdaus)*

No	Nama Personel	Nilai Keuangan	Nilai Pelanggan	Nilai Proses Bisnis	Nilai Pembelajaran	Nilai Akhir
3	Personel N	76,00	72,00	74,00	70,00	<b>74,05</b>
4	Personel K	81,00	77,00	79,00	75,00	<b>78,70</b>
5	Personel A	85,00	80,00	83,00	79,00	<b>82,70</b>

#### 4.2. Pembahasan

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa personel B memperoleh nilai kinerja tertinggi dengan skor 90,55, diikuti oleh Personel F (87,65), Personel A (82,70), Personel K (78,70), dan terakhir Personel N dengan skor 74,05. Secara umum, nilai kinerja seluruh personel berada dalam kategori baik, namun terdapat selisih nilai yang cukup signifikan antara personel dengan nilai tertinggi dan terendah. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan kontribusi dan capaian personel dalam mendukung kinerja firma hukum. Dari empat perspektif Balanced Scorecard, secara rata-rata capaian terbaik diperoleh pada perspektif keuangan, diikuti oleh proses bisnis internal, pelanggan, dan pembelajaran & pertumbuhan.

Hal ini menggambarkan bahwa personel cukup optimal dalam mendukung pencapaian target revenue dan efisiensi biaya operasional, namun masih perlu ditingkatkan dalam aspek pengembangan kompetensi diri serta kepuasan klien. Kinerja yang baik dalam perspektif keuangan sejalan dengan fokus utama firma hukum dalam menjaga pertumbuhan pendapatan jasa hukum. Sementara itu, capaian di perspektif pelanggan dan proses bisnis internal menjadi indikator penting terhadap kualitas layanan hukum yang diberikan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menjadi aspek yang relatif lebih rendah, khususnya pada personel dengan nilai akhir di bawah rata-rata.

Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan program pengembangan SDM, pelatihan, serta motivasi untuk meningkatkan produktivitas dan kesiapan menghadapi tantangan hukum yang semakin kompleks. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Kusumaningrum & Wulansari [8] bahwa perusahaan jasa berbasis SDM memerlukan sistem pengukuran kinerja yang menyeluruh, agar penilaian tidak hanya berfokus pada hasil keuangan, tetapi juga pada proses, pelayanan, dan kompetensi personel. Selain itu, penelitian ini memperkuat hasil studi Tanuwijaya [10] yang menyatakan bahwa penerapan Balanced Scorecard di firma hukum mampu memberikan gambaran objektif kinerja personel, serta menjadi dasar bagi perbaikan strategi pengelolaan SDM.

#### 4.3. Implikasi Manajerial

Implikasi dari hasil ini adalah bahwa MFP Law Firm perlu:

1. Memberikan penghargaan dan apresiasi bagi personel berkinerja tinggi.
2. Melakukan coaching dan pengembangan kompetensi bagi personel dengan nilai di bawah standar.
3. Meningkatkan program pelatihan dan sertifikasi hukum guna memperkuat perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
4. Mengoptimalkan sistem monitoring kepuasan klien untuk memastikan layanan hukum berjalan sesuai standar profesional.

Dengan demikian, sistem pengukuran kinerja berbasis Balanced Scorecard ini dapat dijadikan alat bantu strategis dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial dan peningkatan kinerja firma hukum secara berkelanjutan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengembangan sistem pengukuran kinerja personel di MFP Law Firm Jakarta menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC), dapat disimpulkan bahwa pendekatan ini mampu memberikan gambaran kinerja personel secara objektif dan terukur dari empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa personel dengan nilai kinerja tertinggi adalah Personel B dengan skor 90,55, sedangkan personel dengan nilai terendah adalah Personel N dengan skor 74,05. Sistem pengukuran berbasis BSC ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajemen terkait pengembangan sumber daya manusia, pemberian insentif, serta penyusunan strategi perbaikan kinerja di masa mendatang.

### Saran

Agar sistem pengukuran kinerja ini dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan, beberapa saran yang dapat disampaikan antara lain:

- a. Penyempurnaan indikator kinerja perlu dilakukan secara berkala agar tetap relevan dengan dinamika operasional dan strategi firma hukum.
- b. Penerapan BSC sebaiknya didukung oleh pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh personel, agar setiap individu memahami pentingnya masing-masing perspektif dalam penilaian kinerja.
- c. Integrasi sistem digital dalam proses pengumpulan dan pengolahan data kinerja dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi penilaian.
- d. Diperlukan evaluasi periodik atas hasil pengukuran kinerja untuk memastikan kesesuaian antara target yang ditetapkan dengan pencapaian personel, serta untuk merumuskan strategi perbaikan berbasis data.

Dengan penerapan sistem pengukuran kinerja berbasis Balanced Scorecard yang terstruktur dan konsisten, diharapkan MFP Law Firm dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dan mendorong pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Susanto *et al.*, *MSDM Membentuk SDM Unggul dan Kompetitif*. 2023.
- [2] M. Hasan *et al.*, *Human Capital Management (Teori dan Aplikasi)*. 2023.
- [3] I. P. Y. R. R. S. N. Y. B. M. F. P. R. S. N. M. F. A. S. W. Muhammad Hasan Acai Sudirman, "Human Capital Management (Teori dan Aplikasi)." Media Sains Indonesia, Jakarta, 2023.
- [4] R. S. Y. I. W. T. H. E. L. M. A. R. I. P. S. A. S. A. O. U. H. M. F. M. A. T. R. Hartini Hermin Nainggolan, "Pengantar Manajemen SDM di Era Modern," *Media Sains Indonesia*, vol. 1. Media Sains Indonesia, Jakarta, 2022.
- [5] D. P. N. Robert S. Kaplan, *The Balanced Scorecard Translating Strategy Into Action*. Harvard Business Review Press, 1996.
- [6] R. S. Kaplan, D. P. Norton, D. R. Norton, B. of Leadership Development Harvard Business School, and B. S. Collaborative, *The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance*. in Harvard Business Review. Harvard Business School Publishing, 2005. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=jXAGngEACAAJ>
- [7] P. R. Niven, *Balanced Scorecard Step-by-Step: Maximizing Performance and Maintaining Result*. New York, USA: John Wiley & Sons, 2002.
- [8] R. Kusumaningrum, A., Wulansari, "Pengukuran Kinerja SDM Berbasis Balanced Scorecard di Sektor Jasa Hukum," *J. Manaj. Strateg.*, vol. 5, no. 2, pp. 75–88, 2023.
- [9] B. Siregar, A., & Sembiring, "Penerapan Balanced Scorecard pada Firma Hukum: Studi Kasus di Kota X," *J. Manaj. dan Kinerja*, vol. 12, no. 1, pp. 45–60, 2020.
- [10] Tanuwijaya, *Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard pada Organisasi Jasa Hukum*. Jakarta: Penerbit Mandiri, 2022.