

# Pengukuran Kinerja UMKM menggunakan Balanced Score Card

Rina Indrayani<sup>1</sup>, Faiz Azizan Rashied<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Teknik Industri, <sup>2</sup>Teknik Informatik  
Sekolah Tinggi Teknologi Bandung, <sup>1</sup>Telkom University<sup>2</sup>  
Bandung, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>[rina@sttbandung.ac.id](mailto:rina@sttbandung.ac.id)

<sup>2</sup>[nightdev@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:nightdev@student.telkomuniversity.ac.id)

## Abstrak

UMKM merupakan penyumbang terbesar dalam meningkatkan Product Domestic Bruto (PDB) Indonesia. Sehingga UMKM yang ada harus benar-benar memiliki kinerja yang baik. Sehingga data yang digunakan oleh pemerintah adalah data UMKM yang benar-benar sehat. Tujuan penelitian ini adalah melakukan pengukuran terhadap kinerja salah satu UMKM yang ada di Kota Bandung, yaitu Promo Bandung. UMKM yang bergerak dalam bidang penjualan kebutuhan rumah tangga, UMKM ini sudah beroperasi dari tahun 2018. Metode yang digunakan adalah balanced score card, dimana metode ini akan mengukur dari berbagai perspektif, yaitu perspektif keuangan, kepuasan konsumen, proses bisnis internal, dan pertumbuhan serta pembelajaran. Berdasarkan hasil penelitian, UMKM Promo Bandung ini secara keuangan mempunyai Net Present Margin sebesar 0,23, Rasio Efisiensi 11% artinya secara keuangan UMKM ini baik. Untuk Kepuasan pelanggan diperoleh hasil 82% berarti pelanggan sejauh ini merasa puas dengan pelayanan, inovasi untuk produk yang dijual juga selalu meningkat. Sedangkan untuk proses operasi bisnisnya sebesar 1,4 yang artinya sudah efisien. Sementara tingkat kepuasan pekerja juga baik karena tingkat retensinya rendah, dan produktivitas pekerja baik karena pekerja masih dapat menghasilkan laba yang tinggi seperti yang diharapkan oleh UMKM ini.

**Kata kunci:** UMKM, Balanced Score Card, Perspective, Promo Bandung.

## Abstract

MSMEs are the biggest contributor to increasing Indonesia's Gross Domestic Product (GDP). So that existing MSMEs must really have good performance. So that data used by the government is really healthy MSMEs data. The purpose of this is to measure the performance of one of the MSMEs in city of Bandung, namely Promo Bandung. MSMEs engaged in selling household needs, these MSMEs have been operating since 2018. The method used is the balanced score card, where this method will measure from various perspective, namely financial perspective, customer satisfaction, internal business processes, and growth and learning. Based the results of the research, MSMEs Promo Bandung have a Net Present Margin of 0.23%, an efficiency ratio of 11%, meaning that financially Promo Bandung is good. For customer satisfaction, the result of 82%, means that customer have so far been satisfied with the service, innovation for the products being sold is also always increasing. Meanwhile, the business operation process is 1.4, which means it is efficient. While the level of employee satisfaction is also good because the retention rate is low, and the productivity of workers is good because workers can still generate high profits as expected by this MSMEs.

**Keywords:** MSMEs, Balanced Score Card, Perspective, Promo Bandung

## 1. Pendahuluan

Sektor yang memberikan kontribusi besar terhadap produk domestik bruto (PDB) Indonesia adalah UMKM. Hal ini tidak terlepas dari besarnya jumlah UMKM di Jawa Barat. Berdasarkan [jabarprov.go.id](http://jabarprov.go.id), pada tahun 2021 UMKM di Kota Bandung ada sekitar 6.257.390 dengan nilai pertumbuhan 6,19%. Jumlah

ini mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 5.892.792. Dari keseluruhan jumlah UMKM, UMKM pada kategori Industri Pengolahan berjumlah cukup besar, yaitu sebesar 21.439 UMKM yang terdiri dari industri, makanan, culinary dan *fashion*.

Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia dan PDB terus meningkat seiring dengan jumlah UMKM di Indonesia. Dilihat berdasarkan PDB atas dasar harga konstan dan harga berlaku. Berdasarkan data yang dirilis pada bulan Maret 2021 oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkop UMKM), kontribusi UMKM terhadap PDB sebesar 61,07%, atau senilai Rp8.573,89 triliun.

Dari data UMKM yang ada, mayoritas sudah dalam berbentuk CV, dimana UMKM ini dibentuk oleh dua orang atau lebih yang kemudian mempercayakan modal yang dimiliki kepada dua orang atau lebih tersebut. Hal itu dilakukan untuk menjalankan perusahaan tersebut sekaligus dipercaya untuk memimpin perusahaan. Karena banyaknya UMKM, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja UMKM yang ada, dengan tujuan untuk menghasilkan data secara tepat dan memberikan informasi yang akurat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan serta meningkatkan kinerja perusahaan.

Melakukan pengukuran kinerja UMKM yang berada di Depok berdasarkan penerapan system akuntansinya, artinya yang dianalisis hanya dari segi system keuangannya saja. [2] rasio keuangan yang dijadikan alat ukur utama, untuk aspek lainnya tidak dianalisis.

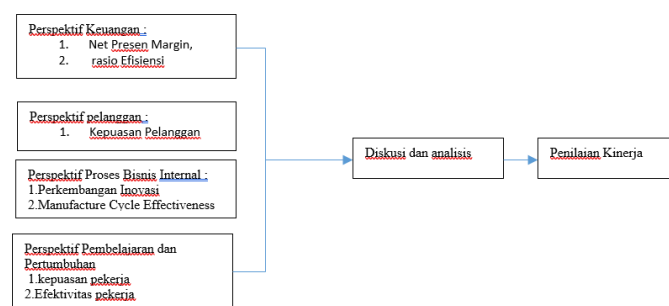
Sementara penelitian yang dilakukan oleh [3], penggunaan pengukuran kinerja hanya dilihat dari pengukuran kinerja tradisional yang dikombinasikan dengan kinerja non keuangan. Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh selain pihak internal sebagai pengambil keputusan, dapat juga dimanfaatkan oleh pihak luar untuk menentukan apakah UMKM tersebut layak atau tidak, sehingga peningkatan pertumbuhan UMKM dapat dikendalikan.

## 2. Metode Penelitian

Metodologi penelitian menurut [4] pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang mendeskripsikan secara terstruktur, faktual, dan akurat akan fakta dan sifat dari objek yang diteliti serta mencoba mendeskripsikan fenomena yang ada secara detail dengan menggunakan data kuantitatif atau data lain yang dapat dikuantitatifkan [5]. Objek penelitiannya adalah UMKM Promo Bandung, yang bergerak dibidang penyedia kebutuhan rumah tangga. Objek penelitian berada di Kota Bandung, dengan jumlah karyawan 3 orang, dan sudah berdiri sejak tahun 2018, dengan konsumen lebih dari 100 konsumen yang tersebar di seluruh Indonesia. Pemasaran dilakukan melalui market place seperti Shopee dan tiktok shop.

Penelitian ini menggunakan variabel yang terkait dengan balanced score card untuk menilai Kinerja UMKM. Aspek tersebut adalah perspective keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.



Gambar1. Desain Penelitian

Analisis dilakukan terhadap perspektif keuangan dilihat dari indicator net present profit dan rasio efisiensi, perspektif pelanggan dilihat dari kepuasan pelanggan, perspektif proses bisnis internal dari aspek perkembangan inovasi dan efektifitas siklus produksi. Sementara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari aspek kepuasan dan efektivitas pekerja

Aspek keuangan merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk mengevaluasi dan memberikan gambaran mengenai keuntungan UMKM. Sehingga aspek ini sangat penting untuk di

analisis.[6]. Analisis kelayakan aspek keuangan dalam bisnis bertujuan untuk mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan aliran kas serta sumber dana dan proyeksi keuangan, baik pemasukan atau pengeluaran yang mungkin terjadi selama masa produksi dan operasional proyek yang direncanakan. [7]

Kajian terhadap perspektif pelanggan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan, produk dan harga yang ditawarkan. [8] kepuasan pelanggan merupakan ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan dapat memenuhi harapan konsumen, hal ini menjadi indikator yang paling penting terkait pembelian dan loyalitas pelanggan dan dapat membantu memperdiksi pertumbuhan bisnis dan pendapatan.

Proses bisnis internal sangat dipengaruhi oleh hubungan dengan pemasok untuk memenuhi beberapa aspek ketepatan. Keterlambatan bahan baku akan mengakibatkan terhambatnya proses produksi sehingga target produksi tidak terpenuhi. Terjalinnnya hubungan baik dengan pemasok akan mendukung ketersediaan bahan baku sesuai kebutuhan hal ini akan memperlancar proses produksi untuk menghasilkan produk yang memiliki keunggulan bersaing [9].

Menurut [10] Karyawan yang loyal akan menunjukkan rasa memiliki terhadap organisasi dan berusaha untuk mempertahankan perannya dalam organisasi, hal ini didasarkan pada perasaan hormat dan penghargaan organisasi terhadap karyawan. Rasa memiliki mendorong karyawan untuk mengembangkan hubungan emosional dan kepercayaan dengan organisasi.

Penelitian ini akan membahas kinerja UMKM dari hasil analisisnya. Hasil diskusi ini akan membantu UMKM menilai diri dan lingkungannya, serta mengambil keputusan serta mengidentifikasi situasi bisnis perusahaan saat ini dan masa depan untuk memutuskan strategi apa yang cukup andal. Sementara untuk pihak lain yang terkait hasil ini dapat digunakan untuk menentukan kelayakan suatu bisnis.

**3. Hasil dan Pembahasan**

Analisis kuantitatif digunakan sebagai eknik analisis, dimana analisis ini akan berbeda pada setiap perspektif berdasarkan indikator [11]

**3.1. Perspektif Keuangan**

Pengukuran prospek keuangan dilakukan dengan menggunakan Net Profit Margin (NPM). NPM maerupakan persentase pendapatan yang dihasilkan dari aktivitas bisnis dan mengkalkulasi setiap aliran dana operasional dan biaya pajak. Semua aliran dana ini kemudian akan dihitung dan diukur untuk mengetahui persentase keuntungan yang didapatkan. Makin tinggi persentase *net profit margin* yang didapat maka secara efisien aktivitas bisnis yang dijalankan dapat dikatakan berhasil.

$$NPM = \frac{Laba Bersih}{Penjualan} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

Tabel 1. Perhitungan Net Present Margin

Penjualan/bulan	Laba Bersih/bulan	NPM
Rp. 60.000.000	13.500.000	0,23

Dari Tabel diatas diperoleh nilai NPM nya adalah 0,23 atau 23 %, ini artinya bahwa setiap penjualan Rp. 1 berkontribusi terhadap keuntungan sebesar Rp.0,23. Nilai rasio ini jika dilihat dalam pedoman standar penilaian yang tercantum pada Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia No. 06/Per/ M. KUKM/V/2006, angka ini berada pada ketegori sangat baik yang berarti kemampuan UMKM Kuliner Promo Bandung dalam menghasilkan laba atas penjualan adalah sangat baik. Net Profit Margin yang tinggi menunjukkan bahwa suatu usaha mampu berkembang melalui laba yang dihasilkan [12].

$$Rasio Efisiensi = \frac{Total Pengeluaran}{Total Pendapatan} \times 100\% \dots \dots \dots .2$$

Tabel 2. Perhitungan Rasio Efisiensi

Pendapatan/bulan	Pengeluaran/bulan	Rasio Efisiensi
Rp. 60.000.000	6.500.000	0,11

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rasio efisiensiny adalah 0,11 atau 11%, ini artinya bahwa kinerja UMKM Promo Bandung sudah baik. Semakin kecil rasio efisiensi maka kinerja usaha semakin baik. UMKM Promo Bandung ini sudah menjalankan usahanya dengan efisien terutama dalam hal penggunaan sumber daya (*input*) untuk memperoleh pendapatan (*output*) karena efisiensi dapat tercapai melalui penggunaan sumber daya yang minimum dalam memperoleh hasil yang maksimum [13].

**3.2. Perspektif Pelanggan**

Indikator yang digunakan dalam mengukur perspektif pelanggan adalah kepuasan pelanggan, karena ini dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu usaha. Kepuasan pelanggan ini dihitung dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index*, dimana metode CSI ini Menurut [14] pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di masa yang akan datang.

$$CSI = \frac{\text{Nilai Rata-rata CSI}_x}{100\% \dots \dots \dots 5Y} \dots \dots \dots 3$$

Tabel 3. Rata -Rata Score CSI

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor
Reliability	3.5	4.5	15.75
Responsiveness	4.5	4.8	21.6
Assurance	4.2	4.5	17.64
Emphati	3.1	3.5	10.85
Tangibless	3.5	3.0	10.5
Total	18.3		75.54

Tabel 4. Scor CSI

Nilai Rata- rata CSI	Total Score Kepentingan	Scor CSI
75.54	18.3	0.824

Dari Tabel diatas diperoleh bahwa nilai kepuasan konsumen sebesar 82%, artinya bahwa konsumen UMKM Promo Bandung ini susah merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan, baik itu dayatanggap, respon, keandalan dan bukti fisik UMKM.

**3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal**

Penilaian ini dilakukan melalui penilaian terhadap proses inovasi dan operasi yang dilakukan oleh UMKM.

Proses Inovasi

Pada proses inovasi ini peneliti melihat dari jumlah produk baru yang dijual dalam 1 tahun terakhir. Dan dari pengamatan dan data yang diperoleh, hamper setiap bulan selalu ada penambahan produk. Sehingga hal ini sangat berdampak pada peningkatan permintaan. UMKM ini pun selalu mengikuti tren, produk baru dan sedang viral pun selalu tersedia, sehingga konsumen baru pun selalu ada.

Proses Operasi

Untuk menilai proses operasi bisnis yang dilakukan, peneliti menilai dari kecepatan packing sampai dengan pengiriman, seperti yang dikemukakan[15], jika angka yang diperoleh mendekati angka 1 maka dapat dikatakan bahwa kinerja proses operasi yang dilakukan sudah efisien. Dimana formula yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$MCE = \frac{\text{Processing Time}}{\text{Cycle Time}} \dots\dots\dots 4$$

Tabel 5. Tabel MCE

Processing Time (menit)	Cycle Time ( menit)	Manufacturing Cycle Effectiveness
10	7	1.4

Dari Tabel tersebut dapat dilihat bahwa MCE yang diperoleh sebesar 1.4, artinya bahwa proses dari mulai mencari barang, mengemas dan sampai ke kurir, sudah dilakukan dengan efisien.

**3.4. Penilaian Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Indikator yang digunakan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah : Kepuasan Pekerja

Kepuasan pekerja merupakan hal yang harus juga diperhatikan, jika retensi karyawan tinggi ini akan mengakibatkan banyak waktu yang terbuang untuk memberikan pelatihan agar mempunyai kemampuan yang maksimal. Teknis yang dilakukan untuk mengukur kepuasan ini, peneliti lakukan dengan melihat waktu minimal karyawan bekerja. Sejauh ini karyawan untuk bagian packing tetap bertahan, artinya belum mengalami pergantian. Sementara untuk karyawan bagian promosi live, sudah mengalami pergantian, bhanya saja rentang waktunya cukup lama. Melihat kondisi seperti itu peneliti menyimpulkan bahwa karyawan yang bekerja merasa puas, baik dari segi waktu, dan gaji.

Produktivitas pekerja.

Pengukuran terhadap produktivitas dilakukan untuk mengetahui produktif tidaknya karyawan dalam menghasilkan keuntungan. Ini dapat diukur dengan membanding laba bersih dengan jumlah pekerja. Hasil tersebut dapat dilihat dalam table berikut :

Tabel 6. Produktivitas Pekerja

Laba Bersih	Jumlah Karyawan	Tingkat Produktivitas
Rp. 13.500.000	3	Rp. 4.500.000

Tabel diatas menunjukkan bahwa produktivitas karyawan Promo Bandung yang berjumlah 3 orang ini produktif dalam menghasilkan laba.

**4. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka, UMKM Promo Bandung ini memiliki kinerja yang baik, karena dari semua perspektif mendapatkan hasil yang baik. Sehingga Peneliti dapat menyimpulkan bahwa UMKM Promo Bandung ini harus tetap berjalan,karena keuntungan masih dapat ditingkatkan. Sementara itu bagi pemerintah terkait, baik itu data jabar tentang UMKM atau data di kementrian UMKM, data yang diperhitungkan adalah data UMKM yang benar- benar memiliki kinerja yang baik, sehingga tidak akan ada lagi UMKM yang sudah tutup atau mungkin kinerjanya tidak baik.

Melihat ini maka rencana peneliti untuk UMKM Promo Bandung ini adalah merancang strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan pendapatannya, baik secara online maupun offline.

**Daftar Pustaka**

- [1]. Wahyuni, T., Marsdenia, M., & Soenarto, I. (2018). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengukuran Kinerja UMKM di Wilayah Depok. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 4(2).
- [2]. Permatasari, M. F., & Setyawan, A. A. (2019). Pengukuran Efisiensi Kinerja Umkm Menggunakan Metode Data Envelopment Analysis (DEA). Prosiding Seminar Bisnis Magister Manajemen (SAMBIS) 2019.
- [3]. Aswandy, E., & Mariyanti, T. (2022). Analisa Pengaruh Teknologi Informasi & Komunikasi terhadap Kewirausahaan dan Kinerja UMKM. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(01), 76-89.
- [4]. Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- [5]. Muri Yusuf (2017), Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan, Edisi ke-4, Jakarta: Kencana.
- [6]. Siswanti, T. (2020). Analisis Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 5(2).
- [7]. Al Falih, M. S. H., Rizqi, R. M., & Ananda, N. A. (2019). Pengelolaan keuangan dan pengembangan usaha pada usaha mikro kecil menengah (Studi kasus pada UMKM Madu Hutan Lestari Sumbawa). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- [8]. Indrayani, R. (2019). Importance of the performance analysis (IPA) and customer satisfaction for determining the service strategies through the servqual model approach. *Manajemen dan Bisnis*, 18(1).
- [9]. Hadiati, S. (2007). Pengaruh Faktor-Faktor Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Proses Bisnis Internal dan Keunggulan Bersaing Industri Manufaktur yang Memperoleh ISO 9000 Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 144-154.
- [10]. Rindrayani, S. R. (2016, December). Strategi pengembangan umkm melalui pembelajaran kewirausahaan sebagai penggerak ekonomi indonesia. In *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi* (Vol. 1, No. 1, pp. 259-269).
- [11]. Anifah, A., & FoEh, J. E. (2022). Faktor Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(3), 253-266.
- [12]. Setyodewi, R. H., Widiarti, M. W., & Fathoni, M. Y. (2023). Penilaian Kinerja Menggunakan Metode Key Performance Indicator Pada Input Data Sap. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 176-191.
- [13]. Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet
- [14]. Lodhita, H. E. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Kota Ma* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- [15]. Arwinda, T., & Sari, M. (2015). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal riset akuntansi dan bisnis*, 15(1).