

ANALISIS KINERJA UMKM DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS BINTAN SNACK MILLENIUM)

Mirza Ayunda Pratiwi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

ayunda299@gmail.com

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mengidentifikasi pengukuran kinerja pada UMKM Bintang Snack Millenium dengan menggunakan metode *Balanced scorecard*. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM Sektor Industri yang bergerak dibidang Pangan yang berlokasi di Tanjungpinang. Sampel dalam riset ini merupakan UMKM Bintang Snack Millenium di Tanjungpinang. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara dan observasi. Realisasi kinerja empat perspektif dalam *Balanced scorecard* pertama perspektif keuangan dilihat dari perhitungan rasio profitabilitas berupa *Gross Profit Margin*, *Net Profit Margin* dan juga *Return on Asset* pada UMKM Bintang Snack Millennium mengalami peningkatan pada tahun 2020 dibanding tahun sebelumnya. Kedua perspektif pelanggan Selama 2020, UMKM Bintang Snack Millennium mengalami peningkatan pelanggan. Ketiga perspektif proses bisnis internal UMKM Bintang Snack Millennium juga melakukan layanan purna jual dimana UMKM ini sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan sebagai langkah untuk evaluasi. Keempat perspektif pertumbuhan dan pengembangan selalu diadakan evaluasi secara berkala terkait kinerja karyawan dan juga pemberian motivasi dari pemilik UMKM jika karyawan tersebut bekerja dengan baik.

Kata kunci : *Balanced scorecard*, pengukuran kinerja, UMKM

Abstract: *This study aims to analyze and identify UMKM Bintang Snack Millenium performance measurements using the Balanced Scorecard method. The population in this study is UMKM in the Industrial Sector engaged in food located in Tanjungpinang. The sample in this research is UMKM Bintang Snack Millenium in Tanjungpinang. The approach used in this research is a qualitative descriptive approach using interviews and observations. A Balanced Scorecard is evaluated through four perspectives. The first financial perspective seen from the calculation of profitability ratio in Gross Profit Margin, Net Profit Margin, and Return on Assets UMKM Bintang Snack Millennium increased in 2020 previous year. Both customer perspectives during 2020, UMKM Bintang Snack Millennium experienced an increase in customers. The three perspectives of the internal business process of UMKM Bintang Snack Millennium also conduct after-sales service where UMKM are very open to suggestions and criticisms submitted by customers as a step for evaluation. The four growth and development perspectives always hold regular evaluations related to employee performance and motivate UMKM owners to work correctly.*

Keywords: *Balanced Scorecard, performance measurement, UMKM*

PENDAHULUAN

Provinsi Kepulauan Riau adalah provinsi yang mempunyai luas 251. 810 km², dimana 96% daerah merupakan laut serta 4% sisanya adalah daratan yang terdiri dari pulau- pulau

kecil (KEMENLU, 2017). Karena Kepulauan Riau memiliki lautan yang lebih luas dari pada daratan serta mempunyai hasil laut yang melimpah seperti ikan, cumi-cumi, gonggong, udang, dan lain-lain. Sehingga

banyak penduduk Kepulauan Riau yang memanfaatkan hasil laut ini menjadi makanan olahan, misalnya kerupuk seperti yang dilakukan oleh salah satu UMKM yang terdapat di Tanjungpinang yaitu Bintang Snack Millenium yang memproduksi berbagai macam kerupuk.

Bintang Snack Millenium merupakan usaha yang didirikan oleh Bapak Alpino Pangestu sejak tahun 2002 dan masih beroperasi hingga saat ini sehingga sudah berjalan kurang lebih 19 tahun lamanya. Bintang Snack Millenium memproduksi salah satu makanan ringan yaitu kerupuk ikan, gonggong, cumi-cumi, dan udang. Kerupuk ini juga memiliki berbagai macam bentuk mulai dari bentuk koin, stik, bulat kering yang kecil, hingga bulat keriting yang besar. Dan untuk kemasan memiliki berbagai macam ukuran mulai dari yang kecil hingga besar, agar lebih mudah untuk dibedakan Bapak Alfino ini membuat kemasan dengan cara menggunakan angka mulai dari nomor 1 s/d 5 disetiap pojok kanan bawah kemasannya.

Agar dapat menjadi UMKM yang unggul, pola pengembangan UMKM sebaiknya diubah dari tradisional ke profesional (dengan menggunakan teknologi), dari mengandalkan penilaian kinerja secara konvensional, diganti hingga evaluasi kinerja berbasis teknologi data. Menjadi informasi kinerja UMKM bisa di himpun dalam suatu wadah agar menghasilkan sinergi serta *compact advantage*. Agar usaha kecil sektor perindustrian pangan diwajibkan agar

menemukan langkah strategi yang pas didasarkan kepada analisis kinerja usaha mereka. Serta analisis perspektif *Balanced scorecard* untuk UMKM bisa membantu UMKM sektor perindustrian pangan dalam mengukur kinerjanya serta membagikan kemudahan pada pemetaan kinerjanya, dimana UMKM sektor perindustrian pangan bisa dengan mudah memakainya meski tidak mempunyai latar balik manajerial yang baik

Balanced scorecard merupakan alat ukur berbasis strategi, yang memuat perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis proses, serta perspektif pembelajaran & pertumbuhan. Keunggulan penggunaan *Balanced scorecard* dapat membagi aspek yang bisa dijadikan dasar dalam evaluasi strategi. *Balanced scorecard* bisa menciptakan suatu produk sistem data evaluasi kinerja UMKM yang efisien agar memastikan kebijakan strategi pengembangan UMKM sektor perindustrian pangan di Tanjungpinang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja adalah *output* (hasil) ataupun pencapaian tujuan yang sudah diukur. Tetapi yang sesungguhnya kinerja ialah tidak cuma apa yang orang sudah dicapai namun bagaimana mereka mencapinya. Mulyadi dalam (Galib & Hidayat, 2018) kinerja ialah penentuan secara periodik efektifitas operasional organisasi, bagian organisasi serta karyawan bersumber pada target,

standar serta kriteria yang sudah diresmikan tadinya. Semakin besar kinerja organisasi, maka semakin terus besar tingkatan pencapaian tujuan organisasi, dengan demikian sesuatu organisasi mempunyai kinerja yang maksimal, ketika menciptakan suatu yang menguntungkan untuk para pemegang saham. Kinerja industri bagi Zarkaysi dalam (Yassin dkk., 2016) ialah suatu yang dihasilkan oleh sesuatu organisasi dalam periode tertentu dengan mengacu pada standart yang diresmikan.

Menurut Mardiasmo dalam (Suryani & Retnani, 2016) secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja yaitu (i) Agar bisa mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top down and bottom up*). (ii) Agar bisa mengukur kinerja finansial serta non finansial secara berimbang hingga bisa di telusuri pertumbuhan menggapai strategi. (iii) Agar bisa mengakomodasi uraian kepentingan manajer tingkat menengah serta dasar dan memotivasi agar menggapai good congruence. (iv) Untuk perlengkapan agar menggapai kepuasan bersumber pada pendekatan individual serta keahlian kolektif yang rasional.

Balanced Scorecard

Balanced scorecard pertama kali diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton di *Harvard Bussiness Review* edisi Januari-Februari 1992. *Balanced scorecard* tersebut digunakan oleh Kaplan dan Norton sebagai salah satu alat manajemen starategi yang terdiri dari satu rangkaian pengukuran serta

bisa membagikan cerminan non keuangan. *Balanced scorecard* sesuai dengan aktivitas *based responsibility accounting* karena memfokuskan pada proses serta membutuhkan pemakaian data bermacam kegiatan buat mempraktikkan banyak tujuan serta tolak ukurnya. *Balanced Scorecard* bagi Kaplan & Norton dalam (Wibowo, 2017) mengatakan *Balanced Scorecard* ialah sesuatu kerangka kinerja untuk mengintegrasikan bermacam dimensi perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pendidikan serta perkembangan. Perusahaan diwajibkan untuk beradaptasi dengan transformasi dari persaingan industri modern, ukuran kinerja perusahaan harus diperluas dengan mempertimbangkan pencapaian-pencapaian kinerja non keuangan yang dapat mendorong tercapainya keberhasilan kinerja keuangan.

Keunggulan pendekatan *Balanced scorecard* dalam sistem perencanaan strategi merupakan kesanggupan menciptakan rencana strategi yang mempunyai ciri berikut ini menurut Mulyadi dalam (Galib & Hidayat, 2018): (i) Komprehensif, *Balanced scorecard* memperluas perspektif yang dicakup dalam perencanaan strategi dari yang tadinya cuma terbatas pada perspektif keuangan, meluas ketiga perspektif lain: *customer*, proses bisnis/*intern*, dan pembelajaran serta pertumbuhan. (ii) Koheren, artinya dibangunnya ikatan karena akibat antara keluaran yang dihasilkan sistem perumusan strategi dengan keluaran yang dihasilkan

sistem perencanaan strategi. Target strategi yang dirumuskan dalam sistem perencanaan strategi ialah penerjemahan visi, tujuan, serta strategi yang dihasilkan sistem perumusan strategi. (iii) Seimbang, penyeimbang target strategi yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategi berarti agar dapat menciptakan kinerja keuangan berjangka panjang. (iv) Terukur, keterukuran target strategi yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategi menjanjikan ketercapaian bermacam target strategi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Manfaat *Balanced scorecard* bagi perusahaan menurut Robert S. Kaplan dalam (Alimudin, 2017) adalah (i) *Balanced scorecard* mengintegrasikan strategi serta visi industri agar dapat menggapai tujuan jangka pendek serta jangka panjang.. (ii) Untuk memandang bisnis dalam perspektif keuangan serta non keuangan (pelanggan, proses bisnis internal, belajar serta bertumbuh). (iii) *Balanced scorecard* memungkinkan manajer memperhitungkan apa yang sudah mereka investasikan dalam pengembangan sumber daya manusia, sistem serta prosedur untuk perbaikan kinerja industri pada waktu mendatang. (iv) *Balanced scorecard* yang dirancang dengan baik mengombinasikan antara pengukuran keuangan dari kinerja masa lalu dengan pengukuran dari faktor kerja masa depan industri

Empat Perspektif dalam *Balanced scorecard*

Perspektif Keuangan

Pengukuran perspektif ini memakai analisis laba (profitabilitas) serta analisis efek industri (solvabilitas). Analisis profitabilitas diartikan sebagai alat untuk mengukur kemampuan industri dan menciptakan laba sepanjang periode tertentu, dan bertujuan untuk mengukur tingkatan daya guna manajemen dalam melaksanakan operasional perusahaannya.

Perspektif Pelanggan

Pengukuran perspektif ini mengukur analisis kontribusi pelaksanaan *Balanced scorecard* terhadap kinerja industri, menghasilkan kesimpulan perspektif proses bisnis internal memiliki kontribusi serta memiliki ikatan yang signifikan serta bisa jadi proses umpan balik dengan terciptanya ikatan karena akibat yang bisa membagikan kontribusi terhadap kenaikan kinerja industri.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Pengukuran perspektif ini mengukur efisien waktu dalam proses melaksanakan transaksi bisnis industri. Untuk mengetahui tingkatan efisien waktu yang digunakan dalam proses transaksi yang dicoba oleh karyawan sepanjang ini hingga butuh dianalisis tentang waktu yang diperlukan oleh seorang karyawan dalam menuntaskan proses transaksi.

Perspektif Pertumbuhan

Pengukuran perspektif dengan memandang tiga aspek utama diantaranya adalah, orang, sistem, serta prosedur organisasi yang berfungsi dalam perkembangan jangka panjang industri. Tujuan di dalam perspektif pendidikan serta perkembangan adalah tersedianya infrastruktur untuk menggapai tujuan dari ketiga perspetif *Balanced scorecard* yang lain, serta ialah pendorong untuk menggapai hasil yang baik sekaligus membantu industri menjadi learning organization serta memicu pertumbuhannya.

Pengaruh Perspektif Keuangan terhadap kinerja UMKM

Menurut Sim dan Koh dalam (Alimudin dkk., 2019) menggunakan perbandingan pengukuran kinerja tradisional yang didasarkan pada aspek keuangan serta *Balanced scorecard* dan pengaruh dari kedua sistem pada kinerja industri. Serta pada penelitian ini di konfirmasi akibat positif *Balanced scorecard* serta kinerja sistem pengukuran yang terpaut dengan strategi serta tujuan.

METODE PENELITIAN

Bersadarkan fenomena yang ada tujuan pada penelitian ini maka peneliti menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Informasi yang diperoleh dari sampel populasi penelitian di analisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis, setelah itu di interpretasikan (Sugiyono, 2011). Teknik

pengumpulan data pada penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan wawancara dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM Sektor Industri yang bergerak dibidang Pangan yang berlokasi di Tanjungpinang. Nomor 20 Tahun 2008 UMKM merupakan usaha produktif yang dipunyai perorangan ataupun tubuh usaha yang penuh kreteria usaha sebagai usaha mikro semacam di atur dalam peraturan perundang - undang Nomor. 20 Tahun 2008, sesuai pengertian UMKM tersebut hingga kreteria UMKM dibedakan secara tiap - tiap meliputi usaha mikro, usaha kecil serta usaha menengah. Sampel dalam riset ini merupakan UMKM Bintang Snack Millenium di Tanjungpinang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif keuangan

1. Rasio Profitabilitas

	2019	2020
Pelanggan	Seluruh Minimarket dan Warung di Tanjungpinang	Minimarket dan warung di Tanjungpinang, Bintang dan singapur
Penjualan	412.000.000	500.000.000
Laba Kotor	250.000.000	340.000.000
Laba Bersih Sebelum Pajak	180.000.000	240.000.000
Laba Bersih Setelah Pajak	172.800.000	230.400.000
Total Aset	700.000.000	700.000.000

a. Gross Profit Margin

	2019	2020
Penjualan	412.000.000	500.000.000
Laba Kotor	250.000.000	340.000.000

$$\text{Gross Profit Margin} = \frac{\text{Laba Kotor}}{\text{Penjualan}}$$

$$\text{Tahun 2019} = \frac{250.000.000}{412.000.000} = 0,607$$

$$\text{Tahun 2020} = \frac{340.000.000}{500.000.000} = 0,68$$

Terjadi peningkatan *Gross Profit Margin* (GPM) pada UMKM Bintang Snack Millennium dimana GPM pada tahun 2019 adalah 0,607 sedangkan pada tahun 2020 adalah 0,68. Hal ini membuktikan UMKM ini dapat menjalankan produksinya secara efisien.

b. *Net Profit Margin*

	2019	2020
Penjualan	412.000.000	500.000.000
Laba Bersih Setelah Pajak	172.800.000	230.400.000

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Penjualan}}$$

$$\text{Tahun 2019} = \frac{172.800.000}{412.000.000} = 0,42$$

$$\text{Tahun 2020} = \frac{230.400.000}{500.000.000} = 0,46$$

Peningkatan *Net Profit Margin* dari tahun 2019 ke tahun 2020. Semakin tinggi NPM maka menandakan bahwa perusahaan tersebut semakin efisien secara keseluruhan. Perusahaan dapat menekan biaya maupun beban yang tidak perlu sehingga perusahaan mampu memaksimalkan laba bersih yang didapatkan

c. *Return on Assets*

	2019	2020
Laba Bersih Sebelum Pajak	180.000.000	240.000.000
Total Asset	700.000.000	700.000.000

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba Bersih Sebelum Pajak}}{\text{Total Asset}}$$

$$\text{Tahun 2019} = \frac{180.000.000}{700.000.000} = 0,257$$

$$\text{Tahun 2020} = \frac{240.000.000}{700.000.000} = 0,343$$

Return on Assets pada UMKM Bintang Snack Millennium mengalami peningkatan dari 0,257 pada tahun 2019 menjadi 0,343 pada tahun 2020. Semakin tinggi ROA perusahaan hal ini membuktikan perusahaan mampu memaksimalkan pengelolaan asset yang dimiliki. Hal ini juga terjadi pada UMKM Bintang Snack Millennium yang mengalami peningkatan ROA pada tahun 2020 ini.

Dilihat dari perhitungan rasio profitabilitas berupa *Gross Profit Margin*, *Net Profit Margin* dan juga *Return on Asset* pada UMKM Bintang Snack Millennium. GPM, NPM dan ROA mengalami peningkatan pada tahun 2020 dibanding tahun sebelumnya. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa perspektif keuangan dalam kondisi sehat.

2. Pertumbuhan Pendapatan

Ditengah pandemi *Covid-19* yang banyak membuat UMKM hingga perusahaan besar tutup, UMKM Bintang Snack Millennium berhasil mempertahankan pertumbuhan pendapatan pertahunnya. Peningkatan pendapatan yang dialami oleh UMKM berasal dari meningkatnya penjualan kerupuk dan merupakan dampak perluasan pasar yang dilakukan oleh UMKM Bintang Snack Millennium. Perluasan pasar yang dimaksud adalah dengan menambah kerjasama dengan sejumlah outlet, minimarket dan warung dalam mendistribusikan kerupuk produk

UMKM ini. Walaupun peningkatan pendapatan perbulan tidak stabil dimana pendapatan tidak konsisten naik setiap bulannya, namun akumulasi pendapatan untuk tahun 2020 lebih tinggi daripada akumulasi pendapatan, walau perbedaannya tidak signifikan.

3. Pemanfaatan Aset

UMKM Bintang Snack Millennium telah memanfaatkan aset yang mereka miliki semaksimal mungkin. Hal ini dapat dilihat dari memaksimalkan fungsi mesin-mesin yang telah ada guna mengurangi waktu pembuatan kerupuk hingga packaging. Dengan pemanfaatan mesin ini, dapat mengurangi waktu produksi dan juga memaksimalkan kerja karyawan yang telah ada dan tidak diperlukan untuk merekrut karyawan baru lagi. Pemeliharaan asset juga terus dilakukan secara berkala untuk memastikan kinerja mesin dalam kondisi baik sehingga tidak menghambat produksi dan mengurangi kualitas kerupuk.

Perspektif Pelanggan

a. Pangsa pasar

UMKM Bintang Snack Millenium menargetkan untuk memperluas pangsa pasar hingga ke mancanegara Seperti singapura dan Malaysia.

b. Retensi Pelanggan

UMKM Bintang Snack Millenium melakukan retensi pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan pelanggan dengan melayani dan memuaskan konsumen agar tetap kembali membeli kerupuk di UMKM

ini. Salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan yang dilakukan pada UMKM ini adalah dengan memperkuat *customer relationship* dengan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan serta mendengar tanggapan dari pelanggan berupa saran maupun kritik yang akan membangun UMKM akan menjadi lebih baik lagi.

c. Akuisisi pelanggan

Keamanan dan nyaman pelanggan menjadi prioritas utama bagi UMKM Bintang Snack Millenium saat ini.

d. Meningkatkan Kepuasan pelanggan

UMKM harus mampu memberikan pelayan terbaik bagi pelanggan, dengan cara memberikan respon yang baik, mempertahankan kualitas produk, proses pengantaran yang lancar dan tepat waktu sehingga pelanggan akan puas.

Perspektif Proses Bisnis Internal

a. Inovasi

UMKM Bintang Snack Millennium memiliki target untuk selalu melakukan inovasi terhadap produknya, baik dari aspek citarasa maupun aspek pengemasan agar menarik dimata konsumen.

b. Operasional

Proses operasional berupa produksi kerupuk yang selalu mengikuti prosedur yang telah di tetapkan sebelumnya. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menjaga kualitas produk serta meminimiliasir kecelakaan kerja pada karyawan.

c. Layanan Purna Jual

UMKM Bintang Snack Millenium selalu membuka diri terhadap feedback yang diberikan oleh pelanggan setelah membeli kerupuk milik UMKM ini.

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

a. Kemampuan karyawan

UMKM Bintang Snack Milenium selalu memastikan karyawan mendapat training pada awal masa kerja untuk memastikan karyawannya dapat mengikuti SOP dalam proses produksi kerupuk.

b. Kemampuan Sistem Informasi

UMKM Bintang Snack Millenium memiliki social media yaitu, Instagram sebagai upaya untuk memasarkan produknya. Selain itu UMKM ini juga memiliki data informasi mengenai pelanggan tetap yang di jadikan database usaha, hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mendapatkan informasi yang akurat.

c.. Motivasi, Pemberian Wewenang dan Pembatasan Wewenang

Motivasi yang diberikan oleh UMKM Bintang Snack Millenium kepada karyawan berupa bonus sebagai reward untuk karyawan yang rajin, sebagai upaya agar karyawan semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya saat bekerja.

PENUTUP

Simpulan

Perspektif Keuangan

Rasio Profitabilitas Dilihat dari perhitungan rasio profitabilitas berupa *Gross Profit Margin*, *Net Profit Margin* dan juga *Return on Asset* pada UMKM Bintang Snack Millennium. GPM, NPM dan ROA mengalami peningkatan pada tahun 2020 dibanding tahun sebelumnya. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa perspektif keuangan dalam kondisi sehat. Dalam Pertumbuhan Pendapatan yang di alami oleh UMKM Bintang Snack Millennium Walaupun peningkatan pendapatan perbulan tidak stabil dimana pendapatan tidak konsisten naik setiap bulannya, namun akumulasi pendapatan untuk tahun 2020 lebih tinggi daripada akumulasi pendapatan, walau perbedaannya tidak signifikan. Dan UMKM Bintang Snack Millennium telah memanfaatkan aset yang mereka miliki semaksimal mungkin. Dengan pemanfaatan mesin ini, dapat mengurangi waktu produksi dan juga memaksimalkan kerja karyawan yang telah ada dan tidak diperlukan untuk merekrut karyawan baru lagi.

Perspektif Pelanggan

Pangsa pasar untuk kerupuk Bintang Snack Millennium ini cukup luas, dan ditujukan untuk semua kalangan. kerupuk ini juga telah diekspor ke Singapura dan Malaysia sehingga dapat menjangkau pelanggan luar negeri, walaupun cakupan pelanggan diluar negeri belum terlalu luas. UMKM Bintang Snack

Millennium dalam mendistribusikan produknya juga selalu mengantar kerupuk secara langsung ke minimarket dan warung yang bekerjasama dengan mereka, hal ini dilakukan untuk menjaga kepuasan pelanggan dengan memastikan kerupuk tidak rusak selama proses pengantaran dan juga menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Akuisisi Pelanggan, Selain menambah pelanggan baru, UMKM Bintang Snack Millennium juga mempertahankan pelanggan yang telah ada sebelumnya dengan cara menjaga hubungan baik dengan pelanggan, menjalin komunikasi yang baik dengan mendengarkan kritik dan masukan dari pelanggan serta mempertahankan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan lama tetap bertahan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

UMKM Bintang Snack Millennium selalu melakukan inovasi dengan menambah varian rasa baru sehingga memiliki varian cita rasa yang banyak. Selain itu UMKM Bintang Snack Millennium juga melakukan Operasional Dengan penggunaan mesin dalam proses operasional nya, UMKM Bintang Snack Millennium juga meminimalisir kesalahan dalam proses produksi. Layanan Purna Jual UMKM Bintang Snack Millennium juga melakukan layanan purna jual dimana UMKM ini sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan sebagai langkah untuk evaluasi.

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pemilik UMKM selalu melakukan pengawasan kepada karyawannya dan selalu melakukan evaluasi terhadap kemampuan karyawannya agar tidak terjadi *human error*. Motivasi yang diberikan biasanya berupa pujian dan juga bonus berupa uang kepada karyawan untuk mengapresiasi kerja karyawan dan juga meningkatkan motivasi karyawan tersebut dan juga karyawan lain agar meningkatkan kinerjanya.

Saran

Perspektif Keuangan

Pengurangan biaya dapat dilakukan dengan cara memperkerjakan karyawan seefektif mungkin, sehingga tidak perlu memperkerjakan karyawan terlalu banyak dan dapat mengurangi biaya untuk upah karyawan, selain itu UMKM Bintang Snack Millennium juga memiliki distributor tetap sehingga mendapat potongan harga bahan baku menjadi lebih murah dan membuat biaya lebih efisien.

Perspektif Pelanggan

Salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan yang dilakukan pada UMKM ini adalah dengan memperkuat customer relationship dengan melakukab evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan serta mendengar tanggapan dari pelanggan berupa saran maupun kritik yang akan membangun UMKM akan menjadi lebih baik lagi.

Perspektif proses bisnis internal

Layanan Purna Jual UMKM Bintang Snack Millenium selalu membuka diri terhadap feedback yang diberikan oleh pelanggan setelah membeli kerupuk milik UMKM ini.

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Motivasi, Pemberian Wewenang dan Pembatasan Wewenang Motivasi yang diberikan oleh UMKM Bintang Snack Millenium kepada karyawan berupa bonus sebagai reward untuk karyawan yang rajin, sebagai upaya agar karyawan semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya saat bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Alimudin, A. (2017). Analisis Pencapaian Strategi Menggunakan Balanced Scorecard. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 5(2), 194–205.

<https://doi.org/10.21009/jpeb.005.2.6>

Alimudin, A., Falani, A. Z., Mudjanarko, S. W., & Limantara, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v4i1.337>

De Porter, Bobbi dan Hernacki, Mike. 1992. *Quantum Learning*. Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan. Terjemahan oleh Alwiyah Abdurrahman. Bandung: Penerbit Kaifa.

Horne, James C Van dkk. 2009. *Prinsip-prinsip Manajemen Keuangan*. Edisi kedua belas buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Sari, M., & Arwinda, T. (2015). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 15(1), 52–64.