



Penerapan Metode *Balance Scorecard* sebagai Pengukuran Kinerja pada UMKM CV. Ilhamumtaza Kota Jambi

Abd. Mufid Nurhadi^{1*}, Wiralestari², Rita Friyani³

¹⁻³Program Studi Akuntansi, Universitas Jambi, Indonesia

Email: abdulmufidnurhadi@gmail.com¹, wiralestari11@unja.ac.id², ritafriyani6@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: abdulmufidnurhadi@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate the implementation of the Balanced Scorecard method as a performance measurement tool at the SME CV. Ilhamumtaza, located in the city of Jambi. Performance assessment was conducted based on the four perspectives of the Balanced Scorecard: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. Additionally, this study aims to formulate actionable recommendations for improvement. The method used is qualitative descriptive with a case study approach. The sample consisted of 32 employees and 10 customers, using a saturation sampling technique since the population size was under 100. Data were collected through structured and semi-structured interviews, a questionnaire using a 1–5 Likert scale, direct observation, and financial report documentation for the years 2023–2025. The findings indicate that performance from the financial perspective falls into the “poor” category (40.00%) due to a decline in revenue and cash flow instability; whereas the customer perspective is classified as “good” (80.00%) because product and service quality are deemed satisfactory; the internal business process perspective is also “good” (72.00%) although it still requires strengthening in the areas of inventory control and distribution; and the learning and growth perspective falls into the adequate category (68.00%) due to limited formal training and information systems. Overall, CV. Ilhamumtaza’s performance was rated as satisfactory (66.32%). The findings of this study suggest strengthening financial management, improving inventory and distribution controls, and enhancing employee training programs through a more structured approach.*

Keywords: *Balanced Scorecard; CV. Ilhamumtaza; Four Perspectives; Performance Measurement; SMEs.*

Abstrak. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan metode *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja di UMKM CV. Ilhamumtaza yang berada di Kota Jambi. Penilaian kinerja dilakukan berdasarkan empat sudut pandang *Balanced Scorecard*, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan aspek pembelajaran serta pertumbuhan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menyusun saran perbaikan yang dapat diterapkan. Metode yang dipakai adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Populasi yang diambil terdiri dari 32 karyawan dan 10 konsumen, menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi di bawah 100. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dan semi-terstruktur, kuesioner dengan skala Likert 1-5, observasi langsung, serta dokumentasi laporan keuangan untuk tahun 2023-2025. Temuan menunjukkan bahwa kinerja dari perspektif keuangan termasuk dalam kategori kurang (40,00%) akibat penurunan pendapatan dan ketidakstabilan arus kas; sedangkan perspektif pelanggan tergolong baik (80,00%) karena kualitas produk dan layanan dinyatakan memuaskan; perspektif proses bisnis internal juga baik (72,00%) meskipun masih perlu penguatan di bidang pengendalian stok dan distribusi; lalu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berada dalam kategori cukup (68,00%) karena pelatihan formal dan sistem informasi yang masih terbatas. Secara keseluruhan, kinerja CV. Ilhamumtaza mencapai kategori cukup (66,32%). Implikasi dari penelitian ini memberikan saran untuk memperkuat pengelolaan keuangan, memperbaiki kontrol stok dan distribusi, serta meningkatkan program pelatihan karyawan dengan pendekatan yang lebih terstruktur.

Kata kunci: CV. Ilhamumtaza; Empat Perspektif; Kartu Skor Berimbang; Pengukuran Kinerja; UMKM.

1. LATAR BELAKANG

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau UMKM memegang peran strategis dalam perekonomian nasional Indonesia karena mendominasi unit usaha dan menjadi penopang utama aktivitas ekonomi masyarakat. Kemenkop UKM 2025 mencatat jumlah UMKM pada 2024 mencapai lebih dari 65 juta unit dengan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto

sebesar 61 persen, serta menyerap sekitar 97 persen tenaga kerja. Skala kontribusi tersebut menunjukkan bahwa kinerja UMKM tidak hanya berdampak pada kelangsungan usaha, tetapi juga memengaruhi ketahanan ekonomi daerah dan nasional (Darmawan, 2025).

Landasan formal mengenai UMKM merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Kerangka regulasi tersebut menegaskan bahwa UMKM merupakan usaha produktif yang dijalankan perseorangan atau badan usaha sesuai kriteria tertentu. Keberlanjutan UMKM sangat dipengaruhi kemampuan pelaku usaha mengelola sumber daya, menjaga kualitas produk dan layanan, serta mengevaluasi kinerja usaha secara tepat agar keputusan bisnis tidak sekadar berbasis intuisi (Rofii, 2024).

Fenomena bisnis yang dihadapi UMKM saat ini semakin kompleks. Persaingan tidak hanya terjadi di pasar fisik, tetapi juga bergerak cepat di kanal digital, termasuk *marketplace* dan media sosial. Bank Indonesia 2025 menunjukkan nilai transaksi e-commerce di Indonesia meningkat dari sekitar Rp 205,5 triliun pada 2019 menjadi sekitar Rp 487 triliun pada 2024, dan diproyeksikan menuju sekitar Rp 738 triliun pada 2025. Perubahan perilaku konsumen ini mendorong UMKM, termasuk pelaku usaha makanan ringan, untuk lebih adaptif dalam pemasaran, kecepatan layanan, pengelolaan pesanan, konsistensi kualitas, dan ketepatan distribusi (Alfaqih, 2025).

Pada sektor makanan dan minuman, dinamika pasar juga terlihat dari kuatnya kontribusi industri mamin pada struktur industri pengolahan. Kemenperin 2024 menyebutkan industri makanan dan minuman mendominasi struktur PDB industri pengolahan nonmigas pada Triwulan II 2024 dengan peran 38,4 persen, didukung kinerja ekspor yang signifikan. Kondisi ini menggambarkan bahwa subsektor mamin memiliki peluang besar, tetapi sekaligus menuntut standar pengelolaan yang lebih baik, terutama pada aspek efisiensi proses, keamanan produksi, mutu produk, dan keandalan distribusi (Yusup, 2025).

Sebagian besar UMKM di Indonesia, termasuk CV Ilhamumtaza sebagai UMKM yang bergerak dalam produksi dan distribusi makanan ringan, memerlukan pengukuran kinerja yang memadai untuk memastikan tujuan usaha tercapai dan perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Pengukuran kinerja yang baik penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam menjalankan bisnis, sekaligus menjadi alat pengendalian agar organisasi berjalan sesuai tujuan jangka pendek dan jangka panjang Suta dan Dwiastuti 2016. Pengukuran kinerja juga berguna untuk membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil aktual, mengidentifikasi deviasi dari rencana, mengevaluasi kinerja individu, serta menilai perkembangan pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Fenomena khusus di CV Ilhamumtaza menunjukkan bahwa perusahaan ini, sebagai UMKM makanan ringan di Kota Jambi, menghadapi tantangan seperti fluktuasi permintaan musiman, persaingan dari produk impor via *e-commerce*, dan keterbatasan SDM untuk monitoring operasional harian. Observasi awal mengindikasikan bahwa pengukuran kinerja masih bergantung pada laporan keuangan sederhana, tanpa integrasi data non-keuangan seperti feedback pelanggan atau efisiensi produksi. Hal ini menyebabkan ketidakefisienan, seperti penundaan distribusi atau penurunan loyalitas konsumen, yang berpotensi mengurangi pangsa pasar. Oleh karena itu, *Balanced Scorecard* menjadi penting untuk CV Ilhamumtaza karena kerangka ini tidak hanya mengukur hasil finansial yang sudah terjadi, tetapi juga pendorong kinerja seperti proses internal dan pembelajaran karyawan. *Balanced Scorecard* memungkinkan perusahaan menyusun peta strategi yang menghubungkan empat perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, sehingga membantu mengidentifikasi area perbaikan secara proaktif. Misalnya, melalui *Balanced Scorecard*, CV Ilhamumtaza dapat mengukur tingkat retensi pelanggan untuk mendukung pertumbuhan penjualan, atau efisiensi proses produksi untuk mengurangi waste bahan baku, yang pada akhirnya meningkatkan daya saing di pasar lokal Jambi yang semakin digital (Kaplan & Norton, 1992; Sundari et al., 2024). Tanpa *Balanced Scorecard*, perusahaan berisiko mengabaikan faktor non-keuangan yang krusial untuk keberlanjutan jangka panjang, terutama di tengah perubahan pola konsumsi makanan ringan pasca-pandemi.

Balanced Scorecard atau BSC hadir sebagai sistem manajemen strategis yang menerjemahkan visi dan strategi organisasi ke dalam tujuan, ukuran, target, dan inisiatif operasional pada empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan & Norton, 1992, 1996). Kerangka ini dikembangkan untuk melengkapi ukuran keuangan dengan ukuran non-keuangan sebagai pendorong kinerja jangka panjang. Kajian literatur Hoque 2014 menegaskan bahwa BSC banyak digunakan bukan hanya sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai alat pengelolaan strategi karena membantu mengaitkan indikator hasil dengan indikator pendorong.

CV Ilhamumtaza memiliki potensi pertumbuhan seiring meningkatnya permintaan pasar makanan ringan dan pergeseran pola konsumsi yang semakin dipengaruhi kanal digital. Observasi awal menunjukkan pengukuran kinerja masih cenderung terbatas pada laporan keuangan konvensional. Sistem terintegrasi untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan, efisiensi proses internal, serta penguatan kompetensi karyawan belum tersedia secara terstruktur, sehingga informasi yang dimiliki belum sepenuhnya mencerminkan kinerja usaha secara menyeluruh. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menganalisis penerapan *Balanced*

Scorecard untuk mengukur kinerja CV Ilhamumtaza secara komprehensif pada empat perspektif serta menyusun rekomendasi perbaikan yang aplikatif. Penelitian ini juga memperkaya kajian penerapan *Balanced Scorecard* pada UMKM di Kota Jambi melalui pendekatan praktis yang mengintegrasikan indikator keuangan dan non-keuangan.

2. KAJIAN TEORITIS

Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen merupakan salah satu cabang ilmu akuntansi yang menghasilkan informasi untuk manajemen atau pihak intern perusahaan (Sonia et al., 2023). Akuntansi manajemen harus menyediakan informasi yang memungkinkan manajer berfokus pada nilai pelanggan, manajemen kualitas total dan persaingan berdasarkan waktu. Dalam hal ini manajer harus memutuskan posisi strategis perusahaan seperti kepemimpinan biaya atau diferensial produk. Pada penelitian ini membahas tentang Balance Scorecard merupakan salah satu materi yang ada di akuntansi manajemen (Mukhtaruddin et al., 2026).

UMKM

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Pasal 1 Definisi UMKM adalah: (1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang. (2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana diatur dalam undang-undang (Setiawan et al., 2022).

Pengertian Pengukuran Kinerja

Suryo et al. (2021) Pengukuran Kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang diderivasi dari tujuan strategis organisasi. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan dikarenakan pengukuran kinerja merupakan usaha memetakan strategi ke dalam tindakan pencapaian tertentu. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai suatu alat pengendalian organisasi, karena pengukuran kinerja dapat diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system*.

Balance Scorecard

Balanced Scorecard atau BSC merupakan sistem manajemen strategis yang digunakan untuk mengukur sekaligus mengelola kinerja organisasi dengan menerjemahkan visi dan strategi ke dalam serangkaian tujuan, ukuran, target, dan inisiatif (Luluk et al., 2025). *Balanced Scorecard* menekankan bahwa pengukuran kinerja tidak cukup hanya berfokus pada ukuran finansial, melainkan perlu dilengkapi ukuran non-keuangan agar organisasi memperoleh gambaran kinerja yang lebih menyeluruh (Kaplan & Norton, 1992). *Balanced Scorecard* dirancang untuk menjembatani kesenjangan antara perencanaan strategi dan pelaksanaan, karena strategi yang baik membutuhkan indikator yang mampu memandu organisasi dalam mencapai sasaran (Lusy et al., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada studi kasus di UMKM CV. Ilhamumtaza di Kota Jambi (Pandaleke et al., 2021). Subjek penelitian terdiri dari semua karyawan (27 orang) dan pelanggan (10 orang), menggunakan teknik sampling menyeluruh karena jumlah populasinya di bawah 100, sehingga semua individu dijadikan sampel (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang terstruktur dan semi-terstruktur dengan pemilik serta staf, kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 untuk menilai kepuasan pengguna, pengamatan langsung terhadap kegiatan operasional, dan analisis dokumen laporan keuangan tahun 2023-2025 serta catatan internal perusahaan. Instrumen penelitian telah diuji untuk validitas dan reliabilitasnya, dengan hasil semua item dinyatakan valid (r -hitung $>$ r -tabel) dan reliabel (*Cronbach's alpha* $>$ 0,70). Analisis data dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif dengan evaluasi kinerja berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard* (finansial, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran serta perkembangan), di mana nilai aktual setiap indikator diubah menjadi persentase pencapaian dengan rumus: $\text{Persentase pencapaian} = (\text{Skor aktual} / \text{Skor maksimum}) \times 100\%$, dengan kriteria penilaian: 85-100% (sangat baik), 70-84% (baik), 55-69% (cukup), 40-54% (kurang), dan $<$ 40% (sangat kurang).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

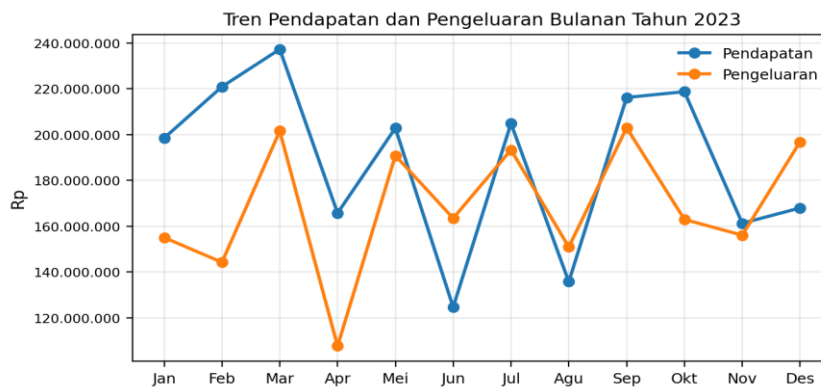
Hasil Penelitian Perspektif Keuangan

Tabel 1. Rekapitulasi Kas UMKM CV. Ilhamumtaza.

Bulan	Saldo Awal (Rp)	Pendapatan (Rp)	Pengeluaran (Rp)	Arus Kas Bersih (Rp)	Saldo Akhir (Rp)
Januari	780.336.380	198.507.280	155.031.061	43.476.219	823.812.599
Februari	823.812.599	220.936.955	144.204.304	76.732.651	900.545.250
Maret	900.545.250	237.325.810	201.586.006	35.739.804	936.285.054
April	936.285.054	165.708.600	107.605.500	58.103.100	994.388.154
Mei	994.388.154	202.876.400	190.848.300	12.028.100	1.006.416.254
Juni	1.006.416.254	124.605.965	163.461.802	-38.855.837	967.560.417
Juli	967.560.417	204.922.350	193.366.450	11.555.900	979.116.317
Agustus	979.116.317	135.703.224	150.877.100	-15.173.876	963.942.441
September	963.942.441	216.241.300	203.020.750	13.220.550	977.162.991
Oktober	977.162.991	218.767.905	162.960.000	55.807.905	1.032.970.896
November	1.032.970.896	161.276.655	156.052.716	5.223.939	1.038.194.835
Desember	1.038.194.835	167.948.750	196.852.741	-28.903.991	1.009.290.844

Tren Pendapatan dan Pengeluaran Bulanan

Gambar berikut menyajikan perkembangan pendapatan dan pengeluaran bulanan pada tahun 2023, 2024, dan 2025. Visualisasi ini digunakan untuk melihat pola perubahan penerimaan dan pengeluaran usaha pada setiap periode.

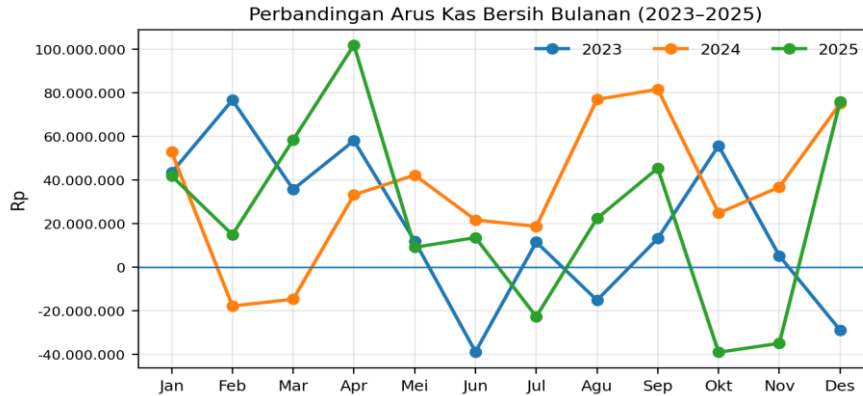


Gambar 1. Tren Pendapatan dan Pengeluaran Bulanan Tahun 2023.

Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan 2023, 2024, dan 2025

Arus kas bersih tahun 2023 sebesar Rp 228.954.464, meningkat menjadi Rp 431.840.852 pada tahun 2024 atau naik 88,61%, kemudian menurun menjadi Rp 287.348.736 pada tahun 2025 atau turun 33,46% dibandingkan tahun sebelumnya. Dari laporan laba rugi tahun 2023, tercatat penjualan sebesar Rp 2.119.247.914, HPP sebesar Rp 1.089.176.965, laba kotor sebesar Rp 1.030.070.949, total biaya usaha sebesar Rp 34.312.566, dan laba bersih usaha

sebesar Rp 995.758.383. Perbedaan antara angka laba rugi dan rekap kas menunjukkan bahwa kedua dokumen menggunakan basis informasi yang berbeda. Sementara itu, sheet neraca tahun 2023 pada file sumber belum memuat nominal lengkap pada seluruh pos, sehingga tidak digunakan sebagai dasar perhitungan komparatif.



Gambar 2. Perbandingan Arus Kas Bersih Bulanan (2023–2025).

Komposisi Pengeluaran Berdasarkan Kelompok Biaya (2025)

Tabel 2. Komposisi Pengeluaran Tahun 2025 (Kelompok Biaya).

Kelompok Biaya	Jumlah (Rp)	Persentase (%)
Bahan baku & belanja	1.002.095.200	53,27%
SDM (gaji & kesejahteraan)	447.728.048	23,80%
Perlengkapan operasional	248.921.900	13,23%
Distribusi & transport	81.298.500	4,32%
Pemasaran & promosi	46.200.000	2,46%
Utilitas (listrik/air/internet)	17.949.311	0,95%
Gudang	16.890.000	0,90%
Lain-lain	13.587.000	0,72%
ATK	2.588.000	0,14%
Peralatan & perawatan	1.989.500	0,11%
Pajak	1.975.502	0,11%

Penilaian Kinerja Perspektif Keuangan (*Balanced Scorecard*)

Tabel 3. Indikator dan Skor Perspektif Keuangan.

Indikator	Realisasi 2025	Target/Kriteria	Skor (1–5)
Pertumbuhan pendapatan (YoY)	-11,88%	>=0% (minimal tumbuh)	1
Efisiensi biaya (rasio pengeluaran/pendapatan)	86,75%	<=85%	3
Performa arus kas bersih (2025 vs 2024)	66,54%	>=95% dari tahun sebelumnya	2
Stabilitas kas (bulan defisit arus kas)	3 bulan	maks. 1 bulan	2

Total skor perspektif keuangan adalah 8 dari skor maksimal 20. Persentase kinerja sebesar 40,00%, sehingga termasuk kategori Kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa perspektif keuangan masih menjadi area yang perlu mendapat perhatian utama, terutama

karena pertumbuhan pendapatan menurun, arus kas belum stabil, dan masih terdapat beberapa bulan dengan kondisi defisit.

Ringkasan Persepsi Pelanggan

Dari sisi harga, pelanggan cenderung menilai bahwa harga yang ditetapkan sebanding dengan kualitas yang diterima. Pada aspek kemasan, pelanggan menilai kemasan cukup rapi, praktis, dan mampu melindungi produk selama penyimpanan maupun pengiriman. Pada aspek ketersediaan, produk pada umumnya mudah diperoleh, terutama melalui minimarket, supermarket, dan jaringan distribusi perusahaan, meskipun pada periode tertentu terdapat kondisi stok yang cepat habis.

Penilaian Kinerja Perspektif Pelanggan

Total skor perspektif pelanggan adalah 20 dari skor maksimal 25. Persentase kinerja sebesar 80,00%, sehingga termasuk kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan merupakan salah satu kekuatan utama CV. Ilhamumtaza karena mutu produk, pelayanan, dan kemudahan akses pembelian telah dinilai positif oleh konsumen.

Temuan Perspektif Proses Bisnis Internal

Hasil observasi menunjukkan bahwa pengadaan bahan baku utama dilakukan secara harian melalui pemasok langganan. Pola ini memberikan keuntungan karena bahan baku diterima dalam kondisi segar dan langsung digunakan untuk produksi pada hari yang sama. Dari sisi operasional, pola tersebut mendukung kualitas produk, terutama pada komoditas yang sensitif terhadap waktu simpan.

Pada tahap pengemasan, perusahaan telah memiliki SOP yang mengatur kebersihan petugas, penggunaan perlengkapan kerja, proses penimbangan, penyegelan, dan pencantuman tanggal kedaluwarsa. Keberadaan SOP ini menunjukkan bahwa perusahaan sudah memiliki upaya standar dalam menjaga mutu produk dan keamanan pangan.

Penilaian Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Total skor perspektif proses bisnis internal adalah 18 dari skor maksimal 25. Persentase kinerja sebesar 72,00%, sehingga termasuk kategori Baik. Artinya, alur operasional utama perusahaan telah cukup mendukung terciptanya nilai bagi pelanggan, tetapi pengendalian stok, kelancaran distribusi, dan konsistensi efisiensi proses masih perlu diperkuat.

Temuan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Berdasarkan hasil wawancara, CV. Ilhamumtaza telah memiliki pembagian peran kerja yang cukup jelas antara pemilik, manajer, supervisor, dan staf. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara struktural perusahaan sudah memiliki dasar pengelolaan kerja yang cukup baik untuk mendukung aktivitas operasional harian.

Namun, pengembangan sumber daya manusia masih lebih banyak dilakukan secara informal melalui arahan langsung dari pimpinan dan pengalaman kerja sehari-hari. Program pelatihan yang terstruktur, evaluasi kompetensi, maupun penguatan sistem informasi belum terlihat berjalan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan masih memerlukan perhatian agar perusahaan tidak hanya bertumpu pada pengalaman, tetapi juga memiliki sistem pengembangan yang lebih berkelanjutan.

Penilaian Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Total skor perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah 17 dari skor maksimal 25. Persentase kinerja sebesar 68,00%, sehingga termasuk kategori Cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa kekuatan utama perusahaan terletak pada pengalaman kerja dan pembagian tugas yang sudah cukup jelas, namun sistem pengembangan SDM dan pemanfaatan informasi manajerial masih perlu ditingkatkan agar mampu mendukung pertumbuhan usaha secara berkelanjutan.

Integrasi Temuan Antar Perspektif

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kinerja *Balanced Scorecard*.

Perspektif	Skor	Persentase	Kategori	Catatan Utama
Keuangan	8/20	40,00%	Kurang	Pendapatan turun, arus kas belum stabil.
Pelanggan	20/25	80,00%	Baik	Mutu produk dan layanan dinilai baik.
Proses bisnis internal	18/25	72,00%	Baik	Operasional berjalan, stok dan distribusi perlu penguatan.
Pembelajaran dan pertumbuhan	17/25	68,00%	Cukup	Pelatihan formal dan sistem informasi terbatas.
Total	63/95	66,32%	Cukup	Kinerja cukup, tetapi belum seimbang.

Rekapitulasi tersebut menunjukkan bahwa total skor kinerja CV. Ilhamumtaza adalah 63 dari skor maksimal 95, dengan persentase capaian sebesar 66,32% sehingga secara keseluruhan berada pada kategori Cukup. Hasil ini menegaskan bahwa perusahaan memiliki fondasi pasar yang cukup kuat karena pelanggan memberikan penilaian positif terhadap mutu produk dan pelayanan. Namun, dari sisi internal, perusahaan masih perlu memperkuat pengelolaan stok, efisiensi distribusi, pengembangan sumber daya manusia, dan stabilitas keuangan agar kinerja antar perspektif menjadi lebih seimbang.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil pengukuran *Balanced Scorecard*, arah perbaikan manajerial pada CV. Ilhamumtaza perlu dilakukan secara bertahap dan terarah. Prioritas pertama terletak pada penguatan pengelolaan keuangan, terutama melalui perencanaan kas yang lebih disiplin, pengendalian biaya, dan pemantauan bulan-bulan yang berpotensi defisit. Prioritas berikutnya

adalah menjaga kekuatan pada perspektif pelanggan dengan memastikan mutu produk tetap konsisten, ketersediaan stok terjaga, dan layanan tetap responsif. Pada saat yang sama, perusahaan juga perlu memperbaiki proses bisnis internal melalui penguatan pengendalian distribusi dan perencanaan persediaan, serta memperkuat perspektif pembelajaran dan pertumbuhan melalui pelatihan yang lebih terstruktur, evaluasi kerja yang lebih rutin, dan pemanfaatan data usaha sebagai dasar pengambilan keputusan.

Penggunaan teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas laporan keuangan pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pemanfaatan sistem informasi akuntansi dan teknologi digital mampu membantu pelaku usaha dalam mencatat transaksi secara lebih cepat, akurat, dan sistematis sehingga mengurangi risiko kesalahan pencatatan. Selain itu, teknologi informasi juga mempermudah proses penyusunan laporan keuangan yang lebih transparan dan dapat dipercaya, sehingga mendukung pengambilan keputusan bisnis yang lebih efektif. Penerapan teknologi dalam pengelolaan keuangan menjadi salah satu faktor penting bagi peningkatan profesionalisme dan daya saing UMKM di era digital (Friyani, 2021).

Konservatisme akuntansi merupakan prinsip kehati-hatian dalam menyusun laporan keuangan agar perusahaan tidak melebihi-lebihkan laba maupun aset yang dimiliki. Faktor-faktor seperti leverage, growth opportunity, ukuran perusahaan, dan intensitas modal diketahui memiliki pengaruh terhadap penerapan konservatisme akuntansi dalam perusahaan. Perusahaan dengan tingkat utang yang tinggi cenderung lebih berhati-hati dalam menyusun laporan keuangan untuk menjaga kepercayaan kreditur dan investor. Oleh karena itu, konservatisme akuntansi menjadi strategi penting dalam menjaga stabilitas, transparansi, dan kredibilitas perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin kompleks (Wiralestari, 2021).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan metode *Balanced Scorecard* pada UMKM CV. Ilhamumtaza Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* mampu memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kinerja perusahaan dari berbagai sudut pandang, mencakup proses bisnis internal, persepsi pelanggan, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Kinerja pada masing-masing perspektif menunjukkan hasil yang bervariasi, di mana perspektif keuangan berada dalam kategori kurang (40,00%) akibat penurunan pendapatan, ketidakpastian arus kas, dan beberapa bulan mengalami defisit.

Sebaliknya, perspektif pelanggan tergolong baik (80,00%) karena kualitas produk dan layanan mampu memenuhi harapan pelanggan. Perspektif proses bisnis internal juga termasuk dalam kategori baik (72,00%), meskipun masih terdapat kendala pada manajemen stok dan distribusi. Sementara itu, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berada dalam kategori cukup (68,00%), yang mengindikasikan bahwa pengembangan sistem informasi dan sumber daya manusia masih belum optimal. Secara keseluruhan, kinerja perusahaan berada dalam kategori cukup (66,32%), yang menunjukkan bahwa CV. Ilhamumtaza memiliki fondasi bisnis yang baik, terutama pada aspek pelanggan dan operasional, namun masih timpang dengan kinerja keuangan dan pengembangan internal yang belum seimbang. Ketidakseimbangan antar perspektif ini menegaskan bahwa meskipun perusahaan unggul dalam aspek pasar dan produk, komponen internal seperti pengelolaan keuangan, pengendalian operasional, dan pengembangan sumber daya manusia perlu ditingkatkan agar perusahaan dapat berkembang secara berkelanjutan.

Saran

Disarankan agar pengelolaan keuangan lebih ditingkatkan, khususnya dalam perencanaan arus kas, pengendalian biaya, serta upaya mengurangi periode defisit agar kondisi keuangan usaha menjadi lebih stabil dan efektif. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan cakupan objek yang lebih luas atau melakukan perbandingan pada beberapa UMKM sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Selain itu, diperlukan pelatihan dan pendampingan terkait penerapan Balanced Scorecard pada UMKM agar pelaku usaha mampu memahami dan menerapkan pengukuran kinerja secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Alfaqih, S. A. (2025). Dampak E-Commerce Terhadap UMKMDi Indonesia: Peluang Dan Hambatan. *Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting*, 2(7), 2094–2102.
- Darmawan, D. (2025). KONTRIBUSI UMKM TERHADAP PENYERAPAN TENAGA KERJA DAN STABILITAS EKONOMI INDONESIA. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 1(2), 81–88.
- Friyani, R., & Hernando, R. (2021, August). The use of information technology in improving the quality of financial report in micro, small and medium enterprises. In *The 3rd Green Development International Conference (GDIC 2020)* (pp. 214-220). Atlantis Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard—Measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 71–79.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.

- Luluk Adinda Safitri, I. A. S., Putri, D. A. N., Paramita, A. P., Firdayani, D., & Riesmiyantiningtias, N. (2025). KAJIAN SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW TERHADAP IMPLEMENTASI BALANCED SCORECARD DALAM PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI PADA INDUSTRI MANUFAKTUR. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 5(2), 109–118.
- Lusy, Yustinus Budi Hermanto, Yuliana Sri Purbiyati, M. C. T. (2025). BALANCED SCORECARD REIMAGINED: STRATEGI MULTIDIMENSI UNTUK KINERJA, KBERLANJUTAN, DAN TRANSFORMASI DIGITAL. *EDUNOMIKA*, 09(04), 1–9.
- Muhammad Yusup Sukmadiana, D. P. F. (2025). PERAN PERUSAHAAN SUB-SEKTOR MAKANAN DAN MINUMAN DALAM MENDORONG PERTUMBUHAN EKONOMI DI INDONESIA. *Jurnal Riset Ilmiah*, 2(9), 4229–4239.
- Mukhtaruddin, A. R. F. C. N. S. G. A. S. (2026). BALANCED SCORECARD SEBAGAI SISTEM MANAJEMEN STRATEGIS: KAJIAN SISTEMATIS PERSPEKTIF, IMPLEMENTASI, DAN TANTANGAN DALAM KONTEKS AKUNTANSI MANAJEMEN. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 91–99.
- Pandaleke, R. B., Tinangon, J. J., & Wangkar, A. (2021). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada PT. Bank Sultgo Cabang Ratahan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 1018–1028. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/35217/32962>
- Purwasantika, S. J., Utami, R. D., Maulana, G. A., & R, D. (2023). Analisis Kinerja Perusahaan E-Commerce di Indonesia Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 234–245.
- Rofii, A. R. (2024). PERKEMBANGAN EKONOMI USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 20 TAHUN 2008 DAN FIQIH SIYASAH. *Open Journal Systems*, 18(1978), 2587–2602.
- Setiawan, C. T. W. W. P. I. N. (2022). DAMPAK PANDEMI COVID-19 PADA UMKM DI KOTA SEMARANG (Studi Pada UMKM Tempe di Kelurahan Sendangguwo Semarang). *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 20(3), 236–242.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sundari, S., Amelia, E., & Anggreani, A. K. (2024). Literature Review: Analisis Penerapan Balanced Scorecard dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9 (2), 48–259. <https://jak.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/173/97>
- Suryo Pratolo, Hafiez Sofyani, A. H. M. (2021). DAMPAK PERAN KOMITMEN ORGANISASIONAL, TEKNOLOGI INFORMASI, SISTEM PENGHARGAAN DAN HUKUMAN TERHADAP PENGUKURAN KINERJA ORGANISASIONAL. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 5(2), 156–175.
- Wiralestari, W., & Hernando, R. (2021). Pengaruh leverage, growth opportunity, ukuran perusahaan dan intensitas modal terhadap konservatisme akuntansi. *Wahana Riset Akuntansi*, 9(1), 46-61.