

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA UMKM KULINER LAPERPOLL BALIKPAPAN

Nama : M. Afdhal Bani
NIM : 12201033
Dosen Pembimbing Utama : Muhamad Imron Zamzani, S.T., M.T
Dosen Pembimbing Pendamping : Adiek Astika Clara Sudarni, S.ST., M.T

ABSTRAK

UMKM Laperpoll adalah salah satu UMKM yang bergerak pada bidang kuliner dengan membawa konsep angkringan ala jogja di Kota Balikpapan. UMKM Laperpoll mengalami penurunan penjualan sebanyak 29.38% pada tahun 2022 ke 2023 dan 44.48% pada tahun 2023 ke 2024 november sehingga memiliki dampak seperti penutupan cabang dan pemberhentian kerja karyawan. Sebagai solusi perlu dilakukan upaya dalam mengukur kinerja secara kompleks maka dilakukan pendekatan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC) yang memiliki cakupan perspektif kompleks. Penelitian ini menggunakan metode BSC yang memiliki 4 perspektif beserta indikator didalamnya yaitu perspektif finansial dengan indikator *Net Profit Margin* (NPM), *Gross Profit Margin* (GPM), *Operating Profit Margin* (OPM) dan *Return On Capital Employed* (ROCE). Perspektif pelanggan dengan 3 indikator yaitu kepuasan, loyalitas dan akuisisi pelanggan. Perspektif internal proses dengan 2 indikator yaitu *Manufacturing Cycle Effectiveness* (MCE) dan *Number of Imperfect Product* (NIP). Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran dengan 4 indikator yaitu kepuasan, perputaran, produktivitas dan pelatihan karyawan. Berdasarkan hasil, diperoleh hasil kinerja perspektif finansial yang tidak seimbang yaitu indikator NPM dan GPM tidak baik, dan indikator OPM dan ROCE yang sangat baik. Perspektif pelanggan mendapatkan hasil kinerja yang seimbang dengan 3 indikatornya yaitu kepuasan, loyalitas dan akuisisi sama-sama mendapatkan hasil yang baik. Perspektif internal proses mendapatkan hasil kinerja yang tidak seimbang dengan indikator MCE yang mendapatkan nilai cukup baik serta indikator NIP memiliki hasil yang tidak baik. Perspektif terakhir yaitu pertumbuhan dan pembelajaran memiliki hasil kinerja yang tidak seimbang yaitu indikator kepuasan karyawan mendapatkan hasil yang baik sedangkan indikator perputaran, produktivitas dan pelatihan memiliki kinerja yang tidak baik. Sebagai upaya perbaikan maka diperoleh evaluasi rekomendasi strategi yaitu peningkatan pendapatan, optimalisasi belanja dan karyawan, serta manajemen cashflow (perspektif finansial). Keterbukaan, pemanfaatan media sosial, promosi jual dan pelatihan servis (perspektif pelanggan). Penambahan aset, SOP penyajian & keluhan (perspektif internal proses). Kapabilitas, insentis serta lingkungan kerja sehat bagi karyawan (perspektif pertumbuhan dan pembelajaran).

Kata Kunci : *Balanced scorecard*, Strategi, UMKM Laperpoll