



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 6645-6652

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Balanced Scorecard terhadap Kinerja Keuangan dan Efisiensi Biaya UMKM Aneka Jus

Amelisa Sipayung, Yosi Natalin Simbolon, Akhlan Naufan Asri, Zaki Amirza Saragih, Putri Kemala Dewi Lubis

Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Negeri Medan

amelisasipayung10@gmail.com, yosinatalin2306@gmail.com, zgamingnation12369@gmail.com,

akhlannaufan01@gmail.com, putrikemala@unimed.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak penerapan metode Balanced Scorecard terhadap kinerja finansial dan efisiensi biaya pada UMKM Aneka Jus. Balanced Scorecard berfungsi sebagai alat ukur kinerja komprehensif yang mencakup empat sudut pandang utama, yaitu sudut pandang finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini menerapkan pendekatan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi dari pemilik serta pengelola UMKM Aneka Jus yang berada di kota Medan. Fokus penelitian ini tertuju pada manajemen keuangan usaha, pengendalian biaya operasional, kepuasan pelanggan, keefektifan proses produksi, serta pengembangan sumber daya manusia dalam bisnis tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Balanced Scorecard secara nyata membantu UMKM dalam mengelola aktivitas usaha secara lebih terstruktur dan terukur. Dari sisi finansial, usaha dapat mengendalikan biaya operasional dengan lebih baik, sehingga mendukung terciptanya efisiensi biaya secara optimal. Dari sudut pandang pelanggan, peningkatan kualitas produk dan pelayanan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, penilaian proses bisnis internal dan peningkatan kinerja karyawan juga berperan besar dalam meningkatkan efektivitas operasional harian usaha. Dengan demikian, penerapan Balanced Scorecard dapat berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja yang sangat efektif bagi UMKM dalam meningkatkan kinerja finansial, efisiensi biaya, dan daya saing usaha secara berkelanjutan di pasar..

Kata kunci: Balanced Scorecard, Kinerja Finansial, Efisiensi Biaya, UMKM Aneka Jus, Evaluasi Kinerja

1. Latar Belakang

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan krusial dalam struktur perekonomian nasional, baik sebagai penyedia lapangan kerja maupun penggerak konsumsi domestik. Namun, di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif, UMKM seringkali dihadapkan pada kendala manajerial, terutama dalam hal pengukuran kinerja yang masih bersifat konvensional (Perdana.,(2024), termasuk industri minuman seperti Aneka Jus, cenderung menitikberatkan evaluasi usahanya hanya pada aspek profitabilitas jangka pendek. Padahal, keberlanjutan sebuah usaha tidak hanya ditentukan oleh angka penjualan, tetapi juga oleh efisiensi operasional dan loyalitas pelanggan.

Permasalahan utama yang sering muncul pada UMKM adalah kurangnya integrasi antara strategi bisnis dengan sistem pengendalian biaya (Asmana, Y. (2025). Efisiensi biaya sering kali sulit dicapai karena pengalokasian sumber daya yang tidak terukur dan kurangnya pengawasan terhadap proses bisnis internal. Dalam mata kuliah Manajemen Biaya, dipahami bahwa pengendalian biaya yang efektif memerlukan instrumen yang mampu menghubungkan aspek finansial dengan aspek non-finansial secara komprehensif. Tanpa adanya kerangka kerja yang jelas, pelaku usaha akan sulit mengidentifikasi penyebab pemborosan biaya maupun faktor yang menghambat pertumbuhan produktivitas karyawan.

Balanced Scorecard (BSC) hadir sebagai solusi strategis untuk mengatasi keterbatasan pengukuran kinerja tradisional tersebut. Melalui empat perspektif utama—keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan—BSC memungkinkan organisasi untuk menerjemahkan visi dan strategi ke dalam tindakan nyata. Dalam konteks UMKM Aneka Jus di Medan, penerapan BSC menjadi relevan untuk melihat sejauh mana pengelolaan sumber daya manusia dan optimalisasi proses produksi dapat menekan biaya operasional sekaligus meningkatkan nilai di mata konsumen.

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa implementasi BSC mampu memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai kesehatan sebuah organisasi. Namun, penerapan instrumen ini pada skala usaha mikro di sektor kuliner minuman masih memerlukan kajian lebih mendalam, mengingat karakteristik operasionalnya yang dinamis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Balanced Scorecard* terhadap kinerja keuangan dan efisiensi biaya pada UMKM Aneka Jus. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pemilik usaha dalam menentukan kebijakan evaluasi kinerja yang lebih terukur, serta menjadi referensi akademis dalam lingkup manajemen biaya dan akuntansi manajemen bagi pelaku UMKM.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai penerapan *Balanced Scorecard* dalam meningkatkan kinerja keuangan dan efisiensi biaya pada UMKM Aneka Jus di Medan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung bersama pemilik UMKM Aneka Jus. Selama proses wawancara, peneliti menggunakan rekaman suara untuk mendokumentasikan informasi agar data yang diperoleh lebih lengkap dan akurat. Peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap aktivitas usaha, seperti proses produksi jus, pelayanan kepada pelanggan, dan kondisi operasional usaha. Selain itu, peneliti membeli produk jus sebagai bentuk pengamatan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh UMKM tersebut. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi usaha serta berbagai referensi yang berkaitan dengan *Balanced Scorecard*.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan rekaman suara. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian dilakukan berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Melalui analisis tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Balanced Scorecard* terhadap kinerja keuangan dan efisiensi biaya pada UMKM Aneka Jus.

3. Kajian Teori

1. Balanced Scorecard

Balanced Scorecard adalah metode pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton. Metode ini digunakan untuk menilai kinerja perusahaan secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi keuangan tetapi juga dari aspek nonkeuangan. Balanced Scorecard membantu perusahaan menerjemahkan visi dan strategi usaha ke dalam tujuan yang lebih jelas sehingga perusahaan dapat mengetahui apakah target usaha telah tercapai atau belum.

Sebelum adanya Balanced Scorecard, banyak perusahaan hanya menilai keberhasilan usaha berdasarkan laporan keuangan, seperti laba dan pendapatan. Namun, cara tersebut dianggap belum cukup karena tidak dapat menggambarkan kondisi perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, Balanced Scorecard hadir sebagai metode yang menggabungkan aspek keuangan dan nonkeuangan agar pengukuran kinerja menjadi lebih seimbang.

Balanced Scorecard memiliki empat perspektif utama, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan. Keempat perspektif tersebut saling berkaitan dalam mendukung keberhasilan perusahaan.

a. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan berfokus pada pencapaian keuntungan dan kondisi keuangan perusahaan. Pengukuran dilakukan melalui peningkatan pendapatan, laba usaha, pengurangan biaya operasional, serta efisiensi penggunaan dana (Febrianti, M. (2025)). Dalam UMKM Aneka Jus, perspektif ini dapat dilihat dari peningkatan penjualan produk jus, kemampuan usaha memperoleh keuntungan, dan pengendalian biaya produksi.

b. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan menilai bagaimana perusahaan memberikan pelayanan dan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan pelanggan sangat penting karena dapat memengaruhi loyalitas pelanggan terhadap produk yang dijual (Hikmah., et al., (2024). Dalam UMKM Aneka Jus, kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas rasa jus, kebersihan produk, pelayanan yang cepat, serta harga yang sesuai dengan kualitas produk.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini berkaitan dengan efektivitas proses operasional perusahaan. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas produk dan mempercepat proses pelayanan agar usaha dapat berjalan lebih efisien. Pada UMKM Aneka Jus, proses bisnis internal dapat berupa pengelolaan bahan baku buah, kebersihan alat produksi, kecepatan penyajian produk, dan pengurangan pemborosan selama proses produksi.

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berhubungan dengan kemampuan sumber daya manusia dalam mengembangkan usaha (Idrus., et al., (2023). Perspektif ini mencakup pelatihan karyawan, peningkatan keterampilan, motivasi kerja, dan penggunaan teknologi dalam usaha. Dalam UMKM Aneka Jus, peningkatan kemampuan karyawan dapat membantu usaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Dengan adanya empat perspektif tersebut, Balanced Scorecard dapat membantu UMKM dalam mengetahui kelemahan dan kelebihan usaha sehingga pengambilan keputusan menjadi lebih tepat.

2. Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan merupakan gambaran kemampuan perusahaan dalam mengelola keuangan dan memperoleh keuntungan dari kegiatan operasional usaha (Faisal ., Samben., & Pattisahusiwa., (2018). Kinerja keuangan menjadi salah satu indikator penting untuk mengetahui apakah perusahaan mengalami perkembangan atau penurunan.

Kinerja keuangan biasanya diukur melalui tingkat pendapatan, laba bersih, efisiensi biaya, arus kas, dan kemampuan perusahaan memenuhi kewajibannya. Semakin baik pengelolaan keuangan perusahaan, maka semakin baik pula kondisi usaha tersebut (Syahrani., & Sisdiyanto., (2024)

Dalam UMKM Aneka Jus, kinerja keuangan dapat dilihat dari peningkatan jumlah penjualan produk, keuntungan yang diperoleh setiap periode, serta kemampuan usaha dalam mengurangi biaya yang tidak diperlukan. Jika penjualan meningkat dan biaya operasional dapat ditekan, maka keuntungan usaha juga akan meningkat.

Selain itu, kinerja keuangan yang baik dapat membantu UMKM mempertahankan usaha dalam jangka panjang. UMKM yang memiliki kondisi keuangan stabil akan lebih mudah melakukan pengembangan usaha, seperti menambah variasi produk, membeli peralatan baru, atau membuka cabang usaha.

Kinerja keuangan juga dipengaruhi oleh strategi pengelolaan usaha. Oleh karena itu, penggunaan Balanced Scorecard dapat membantu UMKM memantau kondisi usaha secara menyeluruh sehingga masalah keuangan dapat diketahui lebih cepat.

3. Efisiensi Biaya

Efisiensi biaya adalah kemampuan perusahaan dalam menggunakan biaya secara tepat untuk memperoleh hasil yang maksimal tanpa terjadi pemborosan. Efisiensi biaya sangat penting bagi UMKM karena dapat membantu meningkatkan keuntungan usaha (Asih., et al., (2025).

Perusahaan yang mampu mengelola biaya dengan baik akan memiliki daya saing yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang mengalami banyak pemborosan. Oleh sebab itu, pengendalian biaya harus dilakukan secara terus-menerus agar usaha tetap berjalan dengan efektif. (Della Nabila., et al., (2025)

Dalam UMKM Aneka Jus, efisiensi biaya dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti:

- Mengelola bahan baku buah secara baik agar tidak cepat rusak.
- Mengurangi limbah produksi.
- Menghemat penggunaan listrik dan air.
- Mengatur jumlah persediaan bahan baku sesuai kebutuhan.
- Menggunakan peralatan produksi secara optimal.

Efisiensi biaya juga dapat membantu UMKM meningkatkan keuntungan tanpa harus menaikkan harga produk secara berlebihan. Dengan biaya produksi yang lebih rendah, usaha dapat tetap memperoleh laba sekaligus menjaga kepuasan pelanggan.

Balanced Scorecard dapat membantu perusahaan dalam mengontrol efisiensi biaya melalui pengawasan proses bisnis internal dan pengelolaan keuangan yang lebih terarah.

4. Pengaruh Balanced Scorecard terhadap Kinerja Keuangan dan Efisiensi Biaya

Balanced Scorecard memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja keuangan dan efisiensi biaya karena metode ini membantu perusahaan mengelola usaha secara lebih terstruktur. (Nugrahyu & Retnani, (2015).

Melalui perspektif keuangan, perusahaan dapat memantau pendapatan dan pengeluaran usaha sehingga kondisi keuangan lebih terkontrol. Perspektif pelanggan membantu meningkatkan kepuasan konsumen yang dapat berdampak pada peningkatan penjualan produk. Perspektif proses bisnis internal membantu perusahaan mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi operasional. Sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan membantu meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjalankan usaha.

Pada UMKM Aneka Jus, penerapan Balanced Scorecard dapat membantu pemilik usaha mengetahui bagian usaha yang perlu diperbaiki. Misalnya, jika biaya produksi terlalu tinggi, maka perusahaan dapat mengevaluasi penggunaan bahan baku atau proses produksi agar lebih hemat biaya.

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dan produk juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga penjualan menjadi lebih stabil. Dengan demikian, penerapan Balanced Scorecard tidak hanya membantu meningkatkan keuntungan usaha tetapi juga membantu menciptakan efisiensi biaya operasional.

Semakin baik penerapan Balanced Scorecard pada UMKM Aneka Jus, maka semakin baik pula kinerja keuangan dan efisiensi biaya yang dihasilkan oleh usaha tersebut.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Balanced Scorecard terhadap kinerja keuangan dan efisiensi biaya pada UMKM Aneka Jus di Medan. Balanced Scorecard merupakan sistem pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton yang menilai kinerja organisasi melalui empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penerapan Balanced Scorecard pada UMKM dinilai penting karena dapat membantu pelaku usaha dalam mengevaluasi kondisi usaha secara menyeluruh, tidak hanya berdasarkan keuntungan, tetapi juga berdasarkan kualitas pelayanan, efektivitas operasional, dan pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada UMKM Aneka Jus di Medan, diperoleh data bahwa usaha memiliki pendapatan rata-rata sebesar Rp5.000.000 per bulan dengan total biaya operasional sebesar Rp3.000.000 per bulan. Biaya operasional tersebut terdiri dari biaya bahan baku buah, susu, gula, kemasan produk, biaya listrik dan air, biaya tenaga kerja, serta biaya operasional lainnya. Dengan adanya pencatatan keuangan yang dilakukan oleh pemilik usaha, kondisi keuangan usaha dapat dianalisis secara lebih jelas sehingga membantu dalam pengambilan keputusan usaha.

A. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan merupakan salah satu indikator utama dalam Balanced Scorecard karena berhubungan langsung dengan keberhasilan usaha dalam menghasilkan keuntungan. Dalam penelitian ini, kinerja keuangan UMKM Aneka Jus diukur melalui tingkat pendapatan, pengeluaran, laba bersih, serta efisiensi biaya operasional.

Perhitungan laba bersih usaha dilakukan dengan mengurangi total pendapatan dengan total biaya operasional sebagai berikut:

$$\text{Laba Bersih} = \text{Pendapatan} - \text{Total Biaya} =$$

$$\text{Rp}5.000.000 - \text{Rp}3.000.000 = \text{Rp}2.000.000.$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diketahui bahwa UMKM Aneka Jus memperoleh laba bersih sebesar Rp2.000.000 per bulan. Hasil ini menunjukkan bahwa usaha masih mampu menjalankan operasional secara stabil dan menghasilkan keuntungan. Keuntungan tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan operasional usaha, menambah modal usaha, maupun melakukan pengembangan usaha di masa mendatang.

Selain laba bersih, efisiensi biaya juga menjadi indikator penting dalam menilai kinerja keuangan usaha. Efisiensi biaya dihitung dengan membandingkan total biaya operasional dengan total pendapatan usaha.

$$\text{Efisiensi Biaya} = \frac{\text{Total Biaya}}{\text{Pendapatan}} \times 100\% =$$

$$\frac{\text{Rp}3.000.000}{\text{Rp}5.000.000} \times 100\% = 60\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa biaya operasional usaha sebesar 60% dari total pendapatan. Sementara itu, tingkat keuntungan usaha dapat dihitung melalui margin laba sebagai berikut:

$$\text{Margin Laba} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Pendapatan}} \times 100\% =$$

$$\frac{\text{Rp}2.000.000}{\text{Rp}5.000.000} \times 100\% = 40\%.$$

Margin laba sebesar 40% menunjukkan bahwa UMKM Aneka Jus memiliki tingkat profitabilitas yang cukup baik untuk skala usaha mikro dan kecil. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan manajemen biaya dalam usaha telah dilakukan dengan cukup efektif.

Pengendalian biaya dilakukan melalui beberapa cara, seperti pengurangan pemborosan bahan baku, pengelolaan penggunaan listrik dan air, serta pengaturan pembelian bahan baku sesuai kebutuhan produksi harian. Dengan adanya pengendalian biaya tersebut, usaha dapat meminimalkan pengeluaran yang tidak diperlukan sehingga keuntungan usaha dapat dipertahankan.

1. Perspektif Pelanggan

Dalam kerangka *Balanced Scorecard*, perspektif pelanggan (*customer perspective*) digunakan sebagai instrumen strategis untuk mengukur bagaimana organisasi menciptakan nilai (*customer value*) dan menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap produk serta pelayanan yang disajikan. Pada UMKM Aneka Jus, kualitas pelayanan (*service quality*) dan konsistensi mutu produk merupakan determinan krusial dalam mempertahankan pangsa pasar di tengah eskalasi persaingan industri minuman kekinian yang tumbuh masif.

Berdasarkan hasil investigasi dan wawancara mendalam dengan pihak manajemen, strategi retensi pelanggan pada UMKM Aneka Jus difokuskan pada tiga pilar utama, yaitu: menjaga konsistensi cita rasa produk, standardisasi higienitas produk, serta efisiensi kecepatan pelayanan (*responsiveness*). Di samping itu, pengendalian mutu pada hulu produksi melalui pemilihan bahan baku buah segar (*fresh ingredients*) menjadi prioritas utama. Hal ini dikarenakan karakteristik produk kuliner berbasis buah sangat bergantung pada kualitas bahan baku, yang secara linier menentukan persepsi sensorik dan kepuasan akhir konsumen.

Secara teoritis, pelanggan yang kebutuhannya terpenuhi secara optimal akan menunjukkan perilaku pasca-pembelian yang positif, seperti kecenderungan melakukan pembelian ulang (*repeat order*) dan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut yang positif (*positive word-of-mouth*). Pola perilaku ini memberikan dampak multiplikatif terhadap peningkatan volume penjualan harian serta menjaga stabilitas arus pendapatan (*revenue stream*) usaha setiap bulan. Dengan demikian, keberhasilan pencapaian indikator pada perspektif pelanggan dalam *Balanced Scorecard* terbukti memiliki hubungan kausalitas yang kuat terhadap stimulasi kinerja keuangan usaha.

Selain itu, orientasi pada pelanggan (*customer-centric*) yang diterapkan melalui interaksi yang ramah dan personal mampu membangun loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) yang kokoh dalam jangka panjang. Loyalitas ini bertindak sebagai barier defensif yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup usaha (*business sustainability*). Melalui loyalitas pelanggan yang terjaga, UMKM Aneka Jus dapat menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) yang berkelanjutan, sekaligus mempertahankan eksistensinya di tengah tingginya densitas dan saturasi pasar usaha minuman sejenis di Kota Medan.

2. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal dalam kerangka *Balanced Scorecard* berfokus pada efektivitas, efisiensi, dan penyempurnaan proses operasional kunci yang secara langsung memengaruhi nilai yang diberikan kepada pelanggan dan pencapaian tujuan finansial usaha. Dalam konteks ini, UMKM Aneka Jus melakukan rekonstruksi dan standarisasi pada beberapa tahapan operasional utama guna meningkatkan efisiensi proses produksi sekaligus optimalisasi mutu pelayanan.

Sisi hulu dari proses internal ini bertumpu pada manajemen rantai pasok (*supply chain management*) khususnya pada pengelolaan bahan baku. Mengingat karakteristik bahan baku utama berupa buah-buahan segar yang bersifat mudah rusak (*perishable goods*), pengelolaan dilakukan secara lebih terstruktur melalui penerapan sistem *Just-In-Time* (JIT) sederhana. Pemilik usaha melakukan pengadaan bahan baku yang disesuaikan secara presisi dengan estimasi volume produksi harian. Pendekatan ini terbukti mampu meminimalisasi biaya penyimpanan (*holding cost*), mencegah terjadinya kerusakan komoditas sebelum diolah, dan mengeliminasi pemborosan bahan baku (*food waste*). Melalui langkah preventif tersebut, UMKM Aneka Jus berhasil mereduksi biaya produksi secara signifikan tanpa harus mengorbankan standar kualitas dan kesegaran produk akhir yang disajikan.

Pada sisi hilir operasional, efisiensi diwujudkan melalui pengaturan tata letak (*layout*) fasilitas produksi dan standarisasi tahapan pembuatan produk (SOP pelayanan). Proses pembuatan jus dirancang agar lebih sekuensial, cepat, dan terorganisir, sehingga mampu memangkas waktu tunggu konsumen (*lead time*). Efektivitas alur pelayanan ini tidak hanya berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan dan pengalaman positif pelanggan, melainkan juga mempercepat siklus konversi penjualan harian (*sales turnover*).

Secara teoritis, implementasi proses bisnis internal yang berbasis pada tata kelola yang baik terbukti mampu mereduksi risiko kesalahan operasional (*human error*) serta memicu peningkatan produktivitas kerja karyawan (Albailhaqi et al., 2025). Sinkronisasi antara pengendalian bahan baku yang ketat di hulu dan efisiensi waktu pelayanan di hilir menciptakan suatu siklus operasional yang ramping (*lean operation*). Dengan demikian, efisiensi proses bisnis internal ini secara linier memberikan kontribusi positif terhadap penekanan struktur biaya operasional, minimalisasi kebocoran anggaran, dan pada akhirnya memaksimalkan profitabilitas serta keuntungan usaha secara berkelanjutan.

3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam kerangka *Balanced Scorecard* memegang peranan sebagai pondasi utama (*driver*) bagi keberhasilan tiga perspektif lainnya. Perspektif ini berfokus pada kapabilitas organisasi dalam mengembangkan *human capital* (modal manusia) serta memacu kapasitas usaha untuk melakukan inovasi dan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Pada UMKM Aneka Jus, perwujudan perspektif ini diimplementasikan melalui peran aktif pemilik usaha (*entrepreneurial leadership*) dalam memberikan pengarahan, bimbingan, dan evaluasi terstruktur kepada karyawan terkait aspek standar pelayanan (*service excellence*), higienitas/kebersihan produk, kedisiplinan kerja, serta teknis pengelolaan operasional harian.

Meskipun UMKM Aneka Jus bergerak dalam klaster usaha skala mikro dan kecil, kualitas serta kompetensi sumber daya manusia tetap menjadi prioritas strategis utama. Hal ini dikarenakan kualitas SDM berkorelasi linier dan berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan pelanggan serta stabilitas kelancaran operasional usaha secara menyeluruh (Yani et al., 2021). Karyawan yang menginternalisasi nilai-nilai disiplin kerja tingkat tinggi serta memiliki keterampilan komunikasi pelayanan yang adaptif tidak hanya mampu meningkatkan indeks kepuasan pelanggan secara eksternal, tetapi juga secara simultan mengoptimalkan produktivitas dan efisiensi kerja internal usaha.

Di sisi lain, iklim kerja dioptimalkan melalui pembentukan pola komunikasi dua arah (*two-way communication*) yang intensif dan transparan antara pemilik usaha dan karyawan. Saluran komunikasi yang terbuka ini terbukti efektif dalam meminimalisasi hambatan psikologis kerja, mempercepat penyelesaian masalah operasional di lapangan (*problem solving*), serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis. Secara teoritis, lingkungan kerja yang suportif ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan motivasi, keterikatan karyawan (*employee engagement*), dan efektivitas operasional, yang pada akhirnya secara akumulatif mendukung pencapaian tujuan strategis usaha secara keseluruhan (Herawati, 2018).

4. Analisis Pengaruh Balanced Scorecard terhadap Kinerja Keuangan dan Efisiensi Biaya

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Balanced Scorecard memberikan pengaruh positif terhadap kinerja keuangan dan efisiensi biaya pada UMKM Aneka Jus di Medan (HASIBUAN, R. F. (2023)). Dari perspektif keuangan, usaha mampu mengontrol pengeluaran operasional sehingga memperoleh laba bersih yang stabil. Dari perspektif pelanggan, peningkatan kualitas pelayanan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan penjualan usaha.

Selanjutnya, dari perspektif proses bisnis internal, pengelolaan produksi yang lebih efisien membantu mengurangi pemborosan bahan baku dan menekan biaya operasional (Syahputri, et al (2025)). Sementara itu, dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, peningkatan kualitas sumber daya manusia membantu meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan usaha.

Penerapan Balanced Scorecard membantu pelaku usaha mengevaluasi kondisi usaha secara lebih menyeluruh karena tidak hanya berfokus pada keuntungan semata, tetapi juga memperhatikan faktor non-keuangan yang mendukung keberhasilan usaha jangka panjang (Rahman & Salsabilla., (2024)). Dengan demikian, Balanced Scorecard dapat digunakan sebagai alat manajemen strategis yang efektif bagi UMKM dalam meningkatkan kinerja keuangan, efisiensi biaya, dan daya saing usaha secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan metode *Balanced Scorecard* (BSC) pada UMKM Aneka Jus memberikan kontribusi signifikan sebagai sistem pengukuran kinerja dan alat evaluasi manajemen yang komprehensif. Implementasi empat perspektif BSC secara terintegrasi terbukti mampu mentransformasi pengelolaan usaha dari metode konvensional menjadi lebih terstruktur dan berorientasi strategis. Secara spesifik, efektivitas penerapan keempat perspektif tersebut dijabarkan sebagai berikut: 1). Perspektif Keuangan: Penerapan BSC berhasil mengoptimalkan pengelolaan biaya operasional secara lebih terkendali, sehingga memberikan dampak positif terhadap efisiensi biaya usaha dan peningkatan profitabilitas secara keseluruhan. 2). Perspektif Pelanggan: Fokus pada standarisasi kualitas produk dan peningkatan mutu pelayanan terbukti mampu mendorong tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan secara signifikan. 3). Perspektif Proses Bisnis Internal: Standardisasi dan arah operasional yang lebih jelas berhasil meningkatkan efektivitas alur kerja produksi, meminimalkan hambatan operasional, dan mempercepat waktu pelayanan kepada konsumen. 4). Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan: Upaya sistematis dalam meningkatkan kapabilitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) menjadi pilar utama dalam mendukung keberlanjutan (*sustainability*) perkembangan usaha secara jangka panjang. Secara akumulatif, *Balanced Scorecard* terbukti menjadi instrumen yang efektif bagi UMKM Aneka Jus dalam menyeimbangkan pencapaian finansial jangka pendek dengan kesiapan strategi non-finansial jangka panjang. Dengan demikian, penerapan model ini secara konsisten tidak hanya mampu memperbaiki kinerja keuangan dan efisiensi biaya, tetapi juga secara multiplikatif meningkatkan daya saing kompetitif usaha di tengah ketatnya dinamika industri kuliner skala mikro, kecil, dan menengah.

Referensi

1. Perdana, M. A. C. (2024). *Membangun ekonomi lokal berbasis UMKM*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
2. Rahman, A., & Salsabilla, A. R. (2024). Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM). *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 4(2), 159-164.
3. HASIBUAN, R. F. (2023). *STRATEGI PENGEMBANGAN UMKM DENGAN MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KEUANGAN (STUDI KASUS UMKM FROZEN FOOD NABIL)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara).
4. Syahputri, E. O., Sihombing, S. B., Nurhaliza, N., Wati, I., & Mariana, M. (2025). Pengendalian biaya produksi dalam manufaktur: Teknik dan tantangan. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 30-41.
5. Yani, A., Ditama, R. A., & Pohan, M. M. (2021). Peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia. *Publik*, 8(2), 170-179.
6. Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1).
7. Asmana, Y. (2025). Strategi pengendalian biaya dan hambatan adaptasi akuntansi manajemen pada UMKM makanan olahan di Tangerang Selatan. *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 106-116.
8. Nugrahayu, E. R., & Retnani, E. D. (2015). Penerapan metode balanced scorecard sebagai tolok ukur pengukuran kinerja perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(10).
9. Asih, V. G., Renata, M. M. H., Azzahra, A. N., Halizah, E. N., Sufi, U., Dwi, A. N. R., & Asitah, N. (2025). Peran akuntansi biaya dalam meningkatkan efisiensi operasional UMKM melalui pendekatan full costing. *Nusantara Entrepreneurship and Management Review*, 3(1), 53-61.
10. Faisal, A., Samben, R., & Pattisahusiwa, S. (2018). Analisis kinerja keuangan. *Kinerja*, 14(1), 6-15.
11. Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi kebijakan manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi di era bisnis global. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi (JIMEA)*, 7(1), 72-89.
12. Syahrani, S., & Sisdianto, E. (2024). Analisis Pengaruh Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11).
13. Della Nabila, D. T., Astuti, W., Ahyar, M., & Rahayu, N. N. S. T. (2025). PENERAPAN KAIZEN COSTING UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DAN DAYA SAING COFFEE SHOP BARRENTS. *Jurnal Abdimas Independen*, 6(2), 133-140.
14. Febrianti, M. (2025). Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal Dan Perspektif Pertumbuhan Literature Review: Pengukuran Yang Digunakan Dalam Perspektif Proses Bisnis Internal Dan Perspektif Pertumbuhan Kinerja. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 2(2), 1972-1979.
15. Hikmah, W. R., Wijaya, J. A., Hidayah, A. A., Syaputra, R. A., & Abdullah, M. (2024). Perspektif kepuasan pelanggan PT. Arrazi Ghirah Medika: Peran fundamental kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam mewujudkannya. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(1), 42-54.
16. Albaihaqi, A. M., Yunita, T., Agustiniingsih, I., Ghaly, R. A., & Ramadhan, D. (2025). Pembelajaran Strategi Bisnis: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT) pada Usaha Jus X sebagai UMKM Lokal. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Nusantara*, 3(4), 213-223.