

PENELITIAN ASLI

PENGARUH LOKASI USAHA, MODAL USAHA, DAN HARGA JUAL TERHADAP PENDAPATAN UMKM (STUDI KASUS PADA PEDAGANG ES TEBU DI KECAMATAN MEDAN AMPLAS)

Tarmizi^{1*}, Melisa Zuraini Hasibuan¹, Toni Hidayat¹, Horia Siregar¹

¹*Universitas Muslim Nusantara Al-washliyah Medan, Indonesia*

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Tanggal Dikirim: 15 Juni 2026

Tanggal Diterima: 17 Juni 2026

Tanggal DiPublish: 20 Juni 2026

Kata kunci Lokasi Usaha; Modal Usaha; Harga Jual; Pendapatan UMKM

Penulis Korespondensi:

Tarmizi

Email: habuantarmizi9@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Lokasi Usaha, Modal Usaha, Dan Harga Jual Terhadap Pendapatan UMKM (Studi Kasus Pada Pedagang Es Tebu Di Kecamatan Medan Amplas). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan metode sampel jenuh, sampel yang digunakan sebanyak 37 orang responden yang berprofesi sebagai pedagang es tebu. Seluruh analisis dalam penelitian ini dibantu dengan program SPSS 25.0. Teknik analisis data yang dilakukan melalui uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa nilai Sig. dari variabel Lokasi Usaha diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$ serta nilai t hitung ($4.254 > t$ tabel (1.994)). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Lokasi Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Pendapatan UMKM. Selanjutnya nilai Sig. dari variabel Modal Usaha yang diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$ serta nilai t hitung ($5.971 > t$ tabel (1.994)). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Modal Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Pendapatan UMKM. Selanjutnya nilai Sig. dari variabel Harga Jual yang diperoleh sebesar $0.001 < 0.05$ berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Pendapatan UMKM. Dari data tersebut diperoleh nilai t hitung sebesar ($3.758 > t$ tabel (1.994)). Sehingga dapat menyatakan bahwa variabel Harga Jual mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Pendapatan UMKM

Jurnal Mutiara Manajemen

e-ISSN: 2579-759X

Vol. 11 No. 1 Juni, 2026 (Hal 13-22)

Homepage: <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMM>

DOI: <https://doi.org/10.51544/jmm.v11i1.6252>

How To Cite: Tarmizi, Melisa Zuraini Hasibuan, Toni Hidayat, and Horia Siregar. 2026. "Pengaruh Lokasi Usaha, Modal Usaha, Dan Harga Jual Terhadap Pendapatan UMKM (Studi Kasus Pada Pedagang Es Tebu Di Kecamatan Medan Amplas)." *Jurnal Mutiara Manajemen* 11 (1): 13–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.51544/jmm.v11i1.6252>.



Copyright © 2026 by the Authors, Published by Program Studi: Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

1. Pendahuluan

Perkembangan industri makanan cepat saji di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan kepraktisan dan efisiensi waktu. Kondisi ini mendorong meningkatnya intensitas persaingan antarperusahaan, baik perusahaan lokal maupun jaringan internasional, sehingga menuntut perusahaan untuk memiliki strategi yang tepat dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya (Mudawana 2023). Dalam konteks tersebut, perusahaan tidak hanya dituntut untuk mencapai keuntungan finansial, tetapi juga memastikan keberlanjutan usaha melalui peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta pengembangan sumber daya manusia (Permana 2020).

Pengukuran kinerja perusahaan memegang peranan penting dalam manajemen strategis karena berfungsi sebagai alat evaluasi untuk menilai pencapaian tujuan dan efektivitas strategi yang telah diterapkan. Namun, sistem pengukuran kinerja tradisional yang hanya berfokus pada indikator keuangan dinilai memiliki keterbatasan, karena bersifat historis dan tidak mampu mencerminkan kondisi serta potensi perusahaan secara menyeluruh (Nurmagfira and Modding 2020). Ketergantungan pada indikator finansial semata dapat menyebabkan perusahaan gagal mengidentifikasi permasalahan nonkeuangan, seperti penurunan kepuasan pelanggan, ketidakefisienan proses internal, serta rendahnya motivasi dan kompetensi karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja jangka panjang (Hamdalah et al. 2021).

Sebagai alternatif terhadap keterbatasan tersebut, Kaplan dan Norton memperkenalkan Balanced Scorecard sebagai pendekatan pengukuran kinerja yang komprehensif dengan mengintegrasikan empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan and Norton 1996). Pendekatan ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai sistem manajemen strategis yang membantu organisasi menerjemahkan visi dan strategi ke dalam sasaran yang terukur dan saling terkait. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan Balanced Scorecard mampu memberikan gambaran kinerja perusahaan secara lebih utuh serta mendukung pengambilan keputusan strategis yang lebih efektif (Hanuma and Kiswara 2021; Nugraha et al. 2023).

Meskipun Balanced Scorecard telah banyak diterapkan pada berbagai sektor industri, kajian empiris yang berfokus pada industri makanan cepat saji, khususnya pada perusahaan skala lokal, masih relatif terbatas. Padahal, industri ini memiliki karakteristik operasional yang menuntut kecepatan pelayanan, konsistensi kualitas produk, kepuasan pelanggan, serta kinerja sumber daya manusia yang optimal untuk menjaga daya saing (Rumangu et al. 2023). Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa efektivitas penerapan Balanced Scorecard dapat bervariasi tergantung pada kondisi internal perusahaan dan karakteristik industri yang dihadapi (Tarigan and Sinaga 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan pada industri makanan cepat saji menggunakan pendekatan Balanced Scorecard yang mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi

2. Metode

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif dan terukur mengenai kinerja perusahaan berdasarkan data numerik yang dianalisis secara sistematis (Sugiyono 2019). Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kinerja perusahaan sebagaimana adanya tanpa melakukan

perlakuan atau manipulasi terhadap variabel penelitian. Fokus penelitian ini adalah pengukuran kinerja perusahaan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard yang mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan and Norton 1996).

1.2 Pengaturan dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan pada periode pengumpulan data tahun 2023–2024 pada sebuah perusahaan yang bergerak di industri makanan cepat saji. Penelitian dilakukan dalam konteks operasional normal perusahaan dengan melibatkan responden internal dan eksternal untuk memperoleh gambaran kinerja perusahaan secara menyeluruh.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu karyawan dan pelanggan perusahaan. Populasi karyawan berjumlah 48 orang yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional perusahaan, sedangkan populasi pelanggan berjumlah 100 orang yang melakukan pembelian produk dalam periode penelitian. Populasi tersebut dipilih karena dinilai memiliki keterkaitan langsung dengan pengukuran kinerja perusahaan berdasarkan pendekatan Balanced Scorecard.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 33 orang karyawan dan 50 orang pelanggan. Jumlah sampel tersebut dianggap telah mewakili populasi dan memenuhi prinsip keterwakilan (*representativeness*) untuk dianalisis lebih lanjut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi karyawan yang aktif bekerja selama periode penelitian dan pelanggan yang pernah melakukan transaksi pembelian. Adapun kriteria eksklusi meliputi karyawan yang sedang tidak aktif bekerja dan pelanggan yang tidak bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Proses rekrutmen responden dilakukan secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian Intervensi (*berlaku untuk studi eksperimental*)

Jelaskan secara rinci intervensi yang dilakukan, tempat pelaksanaannya, dan individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya. Jika kelompok kontrol disertakan dalam penelitian, jelaskan jenis intervensi atau perlakuan yang diterima kelompok ini.

1.3 Pengukuran dan pengumpulan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden karyawan dan pelanggan. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan indikator Balanced Scorecard dan diukur menggunakan skala Likert lima poin, yang digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan (Scales and Sullivan 2013). Perspektif pelanggan diukur menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan dikategorikan baik apabila nilai CSI mencapai atau melebihi 70% (Maria and Gunawan 2024).

Data sekunder berupa laporan keuangan perusahaan selama periode 2023–2024 digunakan untuk mengukur perspektif keuangan. Indikator keuangan yang dianalisis meliputi Return on Investment (ROI), Profit Margin, dan Operating Ratio. Indikator tersebut digunakan untuk menilai tingkat profitabilitas dan efisiensi operasional perusahaan sesuai dengan standar analisis keuangan (Keown 2008).

1.4 Analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi kinerja perusahaan berdasarkan masing-masing perspektif Balanced Scorecard. Perspektif keuangan dianalisis menggunakan rasio keuangan, perspektif pelanggan dianalisis menggunakan nilai CSI, perspektif proses bisnis internal dianalisis berdasarkan tingkat pencapaian pass–fail kinerja operasional, dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan dianalisis berdasarkan tingkat kepuasan karyawan. Hasil analisis dari keempat perspektif tersebut kemudian diintegrasikan untuk memberikan gambaran kinerja perusahaan secara menyeluruh (Kaplan and Norton 1996; Mulyadi 2001)

3. Hasil

3.1 Perspektif Keuangan

Pengukuran kinerja keuangan perusahaan dilakukan dengan menggunakan indikator yang terdapat dalam perspektif keuangan Balanced Scorecard, yaitu Return on Investment (ROI), Profit Margin, dan Operating Ratio. Analisis dilakukan berdasarkan data laporan keuangan perusahaan selama periode 2023–2024. Perspektif keuangan digunakan untuk menilai sejauh mana strategi yang diterapkan perusahaan mampu memberikan hasil yang optimal secara finansial.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja keuangan perusahaan berada pada kategori cukup baik dan relatif stabil selama periode penelitian. Nilai Return on Investment (ROI) menggambarkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari total aset yang digunakan. Meskipun nilai ROI belum mencapai standar industri secara optimal, perusahaan masih mampu menunjukkan kinerja yang positif dalam pemanfaatan aset. Selain itu, Profit Margin menunjukkan bahwa perusahaan cukup efisien dalam mengelola biaya operasional sehingga mampu menghasilkan laba dari penjualan yang diperoleh.

Sementara itu, nilai Operating Ratio perusahaan berada di bawah 100%, yang mengindikasikan bahwa pendapatan operasional perusahaan masih mampu menutupi seluruh biaya operasional yang dikeluarkan. Kondisi ini mencerminkan bahwa perusahaan telah menjalankan pengendalian biaya secara cukup efektif. Secara keseluruhan, hasil pengukuran perspektif keuangan menunjukkan bahwa perusahaan berada dalam kondisi keuangan yang stabil dan mampu mempertahankan kinerja finansialnya selama periode 2023–2024.

**Tabel 1. Kinerja Keuangan Perusahaan Berdasarkan Perspektif
Keuangan Balanced Scorecard (2023–2024)**

Indikator Keuangan	2023	2024	Kategori
Return on Investment (ROI)	Cukup	baik	Cukup baik Stabil
Profit Margin	Cukup	baik	Cukup baik Stabil
Operating Ratio	< 100%	< 100%	Efisien

Sumber: Data laporan keuangan perusahaan diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan perusahaan menunjukkan kondisi yang cukup sehat dan stabil. Meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan profitabilitas, perusahaan telah mampu menjaga efisiensi operasional dan mempertahankan kinerja keuangan secara berkelanjutan.

3.2 Perspektif Pelanggan

Pengukuran kinerja perusahaan dari perspektif pelanggan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya. Perspektif ini dinilai penting karena tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan dan keberlanjutan usaha. Pengukuran perspektif pelanggan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden pelanggan perusahaan.

Hasil kuesioner dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai CSI berada pada kategori baik, yang mengindikasikan bahwa pelanggan secara umum merasa puas terhadap kualitas produk, pelayanan, serta kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan. Tingkat kepuasan yang baik ini mencerminkan bahwa perusahaan telah mampu memberikan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan. ar harus disertai dengan deskripsi minimal 1 paragraf, jelas dan tidak terputus- putus, cantumkan sumber gambar.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI)

Indikator	Hasil
Jumlah responden 50 pelanggan	
Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	> 70%
Kategori kepuasan	Baik

Sumber: Data kuesioner pelanggan diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah berhasil menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Meskipun demikian, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi dan peningkatan secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dan ditingkatkan di masa mendatang.

3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal Perspektif Pelanggan

Pengukuran kinerja perusahaan dari perspektif proses bisnis internal bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas proses operasional perusahaan dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Perspektif ini berfokus pada kemampuan perusahaan dalam menjalankan proses internal secara efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran dilakukan berdasarkan data kinerja operasional perusahaan selama periode 2023–2024.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja proses bisnis internal perusahaan berada pada kategori cukup efektif. Sebagian besar indikator proses operasional menunjukkan capaian pass, yang menandakan bahwa proses pelayanan, kualitas produk, dan efisiensi operasional telah berjalan dengan baik. Konsistensi capaian pass selama periode penelitian mencerminkan bahwa perusahaan mampu mempertahankan standar operasionalnya dalam menjalankan aktivitas bisnis sehari-hari.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan masih terdapat beberapa indikator yang berada pada kategori fail, meskipun jumlahnya relatif kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan masih perlu melakukan evaluasi dan perbaikan pada beberapa aspek proses internal agar kinerja operasional dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Tabel 3. Rekapitulasi Kinerja Proses Bisnis Internal Perusahaan (2023–2024)

Tahun	Persentase Pass	Persentase Fail	Kategori
2023		Dominan Pass Minor Fail	Cukup efektif
2024		Dominan Pass Minor Fail	Cukup efektif

Sumber: Data kinerja operasional perusahaan diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa proses bisnis internal perusahaan telah berjalan dengan cukup efektif dan mampu mendukung pencapaian kinerja perusahaan secara keseluruhan. Meskipun demikian, perusahaan disarankan untuk meningkatkan pengendalian dan evaluasi proses internal guna meminimalkan capaian *fail* dan meningkatkan kualitas operasional di masa mendatang.

3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan digunakan untuk menilai sejauh mana perusahaan mampu mengembangkan sumber daya manusia dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kinerja jangka panjang. Perspektif ini berfokus pada tingkat kepuasan karyawan, pengembangan kompetensi, serta kemampuan perusahaan dalam mendukung proses pembelajaran dan inovasi. Pengukuran perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 33 responden karyawan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan secara umum merasa cukup puas terhadap lingkungan kerja, sistem pengelolaan, serta kebijakan perusahaan. Tingkat kepuasan karyawan yang baik mencerminkan adanya hubungan kerja yang cukup harmonis antara manajemen dan karyawan, yang berpotensi mendukung peningkatan kinerja perusahaan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan. Keterbatasan dalam program pelatihan dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam beradaptasi terhadap perubahan dan tuntutan kerja yang semakin dinamis. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian lebih terhadap pengembangan kompetensi karyawan guna mendukung keberlanjutan kinerja perusahaan di masa mendatang.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Karyawan Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Indikator	Hasil
Jumlah responden	33 karyawan
Tingkat kepuasan karyawan	Baik
Pelatihan dan pengembangan	Perlu ditingkatkan
Kategori keseluruhan	Cukup baik

Sumber: Data kuesioner karyawan diolah (2025)

4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja perusahaan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* mampu memberikan gambaran kinerja yang lebih komprehensif dibandingkan dengan pengukuran kinerja berbasis indikator keuangan semata. Integrasi empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, memungkinkan manajemen untuk menilai kinerja perusahaan secara menyeluruh dan saling berkaitan.

Pada perspektif keuangan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan perusahaan berada pada kategori cukup baik dan relatif stabil selama periode 2023–2024. Nilai *Return on Investment* dan *Profit Margin* yang tergolong cukup baik mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan aset dan penjualan untuk menghasilkan laba. Selain itu, nilai *Operating Ratio* yang berada di bawah 100% menunjukkan bahwa perusahaan mampu mengendalikan biaya operasional secara efektif. Temuan ini sejalan dengan konsep *Balanced Scorecard* yang menyatakan bahwa perspektif keuangan berfungsi sebagai indikator hasil dari keberhasilan strategi yang diterapkan perusahaan (Kaplan and Norton 1996). Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Hanuma dan Kiswara (2021) serta Nugraha et al. (2023) yang menyatakan bahwa kinerja keuangan yang stabil menunjukkan efektivitas pengelolaan strategi perusahaan.

Pada perspektif pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori baik berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tingkat kepuasan pelanggan yang baik mengindikasikan bahwa perusahaan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya melalui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan. Hal ini mendukung pandangan Kaplan dan Norton (1996) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam menciptakan loyalitas dan keunggulan kompetitif jangka panjang. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Nugraha et al. (2023) dan Tarigan dan Sinaga (2022), yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berkontribusi positif terhadap keberlanjutan

kinerja perusahaan.

Hasil pengukuran perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa kinerja operasional perusahaan berada pada kategori cukup efektif. Dominannya capaian *pass* pada indikator proses internal mencerminkan bahwa perusahaan telah menjalankan proses operasional sesuai dengan standar yang ditetapkan. Efektivitas proses bisnis internal ini berperan penting dalam mendukung kepuasan pelanggan dan pencapaian kinerja keuangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Astuti et al. (2024) yang menyatakan bahwa perbaikan dan konsistensi proses internal berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Meskipun demikian, masih ditemukannya beberapa indikator *fail* menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar efisiensi operasional dapat ditingkatkan.

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan berada pada kategori baik, namun aspek pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia masih memerlukan perhatian lebih. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perusahaan telah menciptakan lingkungan kerja yang cukup kondusif, tetapi belum sepenuhnya

optimal dalam mendukung pengembangan kompetensi karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sanida (2017) yang menyatakan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sering menjadi kelemahan utama dalam penerapan *Balanced Scorecard*, terutama terkait dengan pengembangan sumber daya manusia. Padahal, perspektif ini merupakan fondasi bagi keberhasilan perspektif lainnya dalam jangka panjang (Kaplan and Norton 1996).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerja perusahaan secara lebih terstruktur. Perspektif keuangan, pelanggan, dan proses bisnis internal menunjukkan kinerja yang cukup baik, sementara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan masih memerlukan peningkatan agar perusahaan memastikan keberlanjutan kinerja dan daya saing di masa depan. Dengan demikian, *Balanced Scorecard* dapat dijadikan sebagai alat evaluasi strategis yang efektif bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kinerja perusahaan secara berkelanjutan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja perusahaan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* mampu memberikan gambaran kinerja perusahaan secara menyeluruh dan terintegrasi. Penerapan empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, memungkinkan manajemen untuk menilai kinerja perusahaan tidak hanya dari sisi finansial, tetapi juga dari aspek nonkeuangan yang berperan penting dalam keberlanjutan usaha.

Hasil pengukuran pada perspektif keuangan menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berada pada kategori cukup baik dan relatif stabil selama periode penelitian. Perusahaan mampu mengelola aset, penjualan, dan biaya operasional secara cukup efektif. Perspektif pelanggan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang berada pada kategori baik, yang mencerminkan bahwa kualitas produk dan pelayanan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa proses

operasional perusahaan berjalan cukup efektif dengan dominannya capaian indikator *pass*, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Sementara itu, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan tingkat kepuasan karyawan yang baik, namun masih terdapat kelemahan pada aspek pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa Balanced Scorecard merupakan alat pengukuran kinerja yang efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerja perusahaan, serta dapat digunakan sebagai dasar evaluasi strategis dalam meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan secara berkelanjutan.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen dan seluruh responden yang telah berpartisipasi serta memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing dan seluruh pihak yang telah memberikan arahan, masukan, serta bantuan selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini.

7. Refrensi

- Amananti, W. 2024. "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Asuransi dengan Balanced Scorecard (Studi Kasus PT BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto)." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 6 (1): 45–56.
- Astuti, R., S. Handayani, dan D. Pratama. 2024. "Efektivitas Balanced Scorecard dalam Mendorong Keberhasilan Organisasi (Studi Kasus pada PT Unilever Tbk)." *Jurnal Manajemen Strategis* 9 (2): 112–125.
- Hanuma, R., dan E. Kiswara. 2021. "Analisis Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor)." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 18 (1): 23–34.
- Hamdalah, M., A. Fauzi, dan R. Nugroho. 2021. "Pengukuran Kinerja Organisasi Berbasis Balanced Scorecard." *Jurnal Ilmu Manajemen* 7 (3): 201–212.
- Kaplan, Robert S., dan David P. Norton. 1996. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Keown, Arthur J. 2008. *Financial Management: Principles and Applications*. 10th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Maria, S., dan R. Gunawan. 2024. "Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 8 (1): 55–64.
- Mudawana, A. 2023. "Strategi Daya Saing Perusahaan dalam Industri Makanan Cepat Saji." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 15 (2): 89–101.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nugraha, A., D. Putra, dan S. Lestari. 2023. "Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard pada PT Medan Juta Rasa." *Jurnal Manajemen Terapan* 5 (2): 134–145.
- Nurmagfira, S., dan B. Modding. 2020. "Keterbatasan Pengukuran Kinerja Berbasis Keuangan." *Jurnal Akuntansi Kontemporer* 4 (1): 10–19.
- Permana, D. 2020. "Manajemen Kinerja dalam Perspektif Strategis." *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 11 (2): 67–78.
- Rumangu, T., R. Pandaleke, dan J. Sumual. 2023. "Implementasi Balanced Scorecard pada Industri Jasa dan Manufaktur." *Jurnal EMBA* 11 (1): 321–330.
- Sanida, N. 2017. "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi pada PT Kimia Farma Apotek Bandar Lampung)." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 4 (2): 89–101.

- Scales, A., dan R. Sullivan. 2013. *Applied Measurement and Evaluation*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, J., dan M. Sinaga. 2022. “Analisis Balanced Scorecard sebagai Tolok Ukur Kinerja Perusahaan pada PT Pos Indonesia.” *Jurnal Manajemen Indonesia* 22 (1): 45–57.
- Usman, H. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara