



Jambura Accounting Review

Journal homepage: <http://jar.fe.ung.ac.id/index.php/jar>

E-ISSN 2721-3617

Analisis Penilaian Kinerja UMKM Dengan Pendekatan Balanced Scorecard

Asitriasi K Alipok^a, Hartati Tuli^b, Victorson Taruh^c

^{a,b,c} Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kota Gorontalo, Gorontalo 96128, Indonesia.

Email: asyalipok@gmail.com^a, hartatituli@ung.ac.id^b, taruhkampusvtaruh123@yahoo.com^c

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received 07-08-2024

Revised 08-09-2024

Accepted 08-09-2024

Kata Kunci:

Penilaian Kinerja,
Balance Scorecard

Keywords:

Peformance Assesment,
Balanced Scorecard

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja UMKM di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo menggunakan *Balanced Scorecard*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini yakni analisis deskriptif dengan mengacu pada indikator *Balanced scorecard*, dengan sampel 75 UMKM pada usaha Mikro yang ada di Kecamatan Kota Tengah kota Gorontalo. Hasil Penelitian dengan menggunakan *Balanced Scorecard* menunjukkan skor dari kinerja keuangan berdasarkan rasio ekonomis UMKM di Kota Tengah Gorontalo menunjukkan sebesar 41.33% tidak ekonomis. Rasio efektivitas menunjukkan 28% UMKM sangat efektif, dan rasion efisiensi menunjukkan 56% UMKM kurang efisien. UMKM yang tergolong tidak ekonomis perlu untuk memahami apa yang menjadi hambatan bagi keberhasilan mereka. Ini dapat mencakup evaluasi aspek keuangan, operasional, dan pemasaran. UMKM yang tidak ekonomis dapat memeriksa dan memperbaiki manajemen keuangan mereka, termasuk mengendalikan biaya, meningkatkan pengelolaan utang, dan memaksimalkan penerimaan.

A B S T R A C T

This research aimed to analyze the performance of MSMEs in Kota Tengah Subdistrict of Gorontalo City using the Balanced Scorecard. Data collection for this study was conducted through questionnaires. The data analysis in this research is descriptive analysis based on Balanced Scorecard indicators, with a sample of 75 Micro Enterprises in Kota Tengah Subdistrict of Gorontalo City. The research result using the Balanced Scorecard show that the performance score for micro businesses in Kota Tengah District, Gorontalo City from a financial perspective based on the economic ratio of MSMEs in Tengah Kota Gorontalo City shows that 41.33% are not economical. The effectiveness ratio shows 28% of MSMEs are very effective, and the efficiency ratio shows 56% of MSMEs were less efficient. Micro-enterprises classified as uneconomical need to understand the obstacles to their success. This may include evaluating financial, operational, and marketing aspects. Uneconomical MSMEs can examine and improve their financial management, including cost control, debt management, and maximizing revenue.

PENDAHULUAN

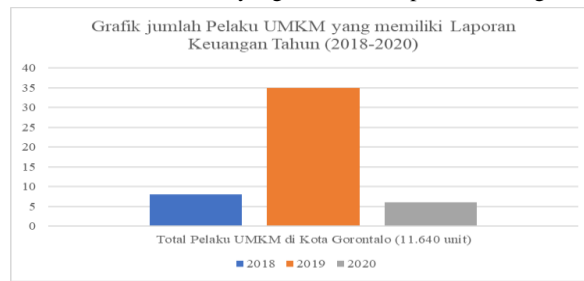
Menurut Menteri Keuangan RI berdasarkan Keputusan No. 740/KMK.00/1989 tanggal 28 Juni 1989, kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh perusahaan selama periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatan dari perusahaan tersebut. Pengukuran kinerja mempunyai tujuan untuk mengukur kinerja bisnis dan manajemen dibandingkan dengan tujuan atas sasaran perusahaan. Ukuran kinerja digunakan untuk memonitor apakah manajemen dapat menggunakan input yang digunakan untuk menghasilkan output secara baik. Scott dan Tiessen (2009: 38) beranggapan bahwa pengukuran kinerja secara positif berhubungan langsung dengan pencapaian kinerja organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun organisasi non-profit.

Pengukuran kinerja perusahaan dapat dilihat dari 2 aspek yakni kinerja perusahaan dalam hal keuangan dan kinerja non keuangan. Informasi mengenai keuangan dapat dilihat dari rasio keuangan namun untuk non keuangan lebih sulit dinilai sehingga informasi non keuangan merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang dipilih guna melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan. Kedua informasi di atas dapat dianalisis menggunakan beberapa model pengukuran kinerja perusahaan, seperti *Balance Scorecard* (BSC). Menurut Harmono (2016: 76) bahwa *Balanced Scorecard* (BSC) merupakan kerangka kerja komprehensif untuk menerjemahkan visi dan misi serta strategi perusahaan dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu, tersusun dalam empat dimensi yakni dimensi pelanggan, dimensi proses bisnis internal, dimensi sumber daya manusia yang didalamnya terdapat aspek pembelajaran dan pertumbuhan serta dimensi keuangan.

Peningkatan kinerja suatu perusahaan harus berdampak pada peningkatan kinerja keuangan, maka sudah selayaknya pandangan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang bukan saja dipandang dari sisi keuangan saja tetapi juga non keuangan seperti proses bisnis internal, kapabilitas dan komitmen personilnya. Setelah diperoleh gambaran mengenai kinerja keuangan dan non keuangan suatu perusahaan atau susah selanjutnya dilakukan sebuah langkah yakni berupa strategi untuk bagaimana meningkatkan aspek keuangan dan non keuangan suatu perusahaan, dimana hal ini dapat dilakukan dengan analisis output analisis dari *Balanced Scorecard* (BSC) yang telah dilakukan sebagai pengukuran dari kinerja dan keberlangsungan perusahaan dalam memaksimalkan kinerja keuangan maupun kinerja non keuangan. Pengukuran kinerja keuangan dan non keuangan bagi setiap usaha sangatlah penting, termasuk pada usaha Mikro yang ada di Kecamatan kota tengah.

Permasalahan mengenai keuangan diketahui bahwa penerapan SAK EMKM di Indonesia belum sesuai dengan harapan serta masih melakukan pencatatan secara sederhana. Tidak terkecuali pada UMKM di Kecamatan Kota Tengah. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik berikut :

Gambar 1. Grafik Pelaku UMKM yang Memiliki Laporan Keuangan 2018-2020



Sumber : data Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo 2020

Grafik di atas menunjukkan bahwa di kota Gorontalo dari tahun 2018-2020 jumlah pelaku UMKM yang memiliki laporan keuangan SAK EMKM masih sangat kurang bahkan grafiknya cenderung berfluktuasi. Berdasarkan fenomena dan daftar belakang tersebut maka penelitian ini merupakan suatu kajian yang bertujuan untuk menganalisis penilaian kinerja UMKM dengan pendekatan *balanced scorecard* pada usaha mikro di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang dimiliki. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada jumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya (Srimindarti, 2004: 53).

Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan merupakan hasil atau prestasi yang telah dicapai oleh manajemen perusahaan dalam menjalankan fungsinya mengelola aset perusahaan secara efektif selama periode tertentu. Kinerja keuangan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi sampai dimana tingkat keberhasilan perusahaan berdasarkan aktivitas keuangan yang telah dilaksanakan.

Kinerja Non Keuangan

Menurut Moehariono (2009: 63-64) bahwa kinerja operasional berkaitan dengan penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan (lembaga), yakni seberapa penggunaan tersebut secara maksimal untuk mencapai keuntungan atau mencapai visi dan misi. Kinerja administratif berhubungan dengan kinerja administrasi organisasi (lembaga) termasuk di dalamnya struktur administrasi yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan posisi jabatan, dan berkaitan dengan mekanisme aliran informasi antar unit kerja (bagian)

dalam organisasi (lembaga). Sedangkan kinerja strategik berhubungan dengan kemampuan organisasi (lembaga) dalam menjalankan visi dan misinya.

Balanced Scorecard

Balanced Scorecard adalah suatu konsep untuk mengukur apakah aktivitas-aktivitas operasional suatu perusahaan dalam skala yang lebih kecil sejalan dengan dema kali dikembangkan dan digunakan pada perusahaan Analog Devices pada tahun 1987. Dengan tidak hanya berfokus pada hasil finansial melainkan juga masalah manusia, BSC membantu memberikan pandangan yang lebih menyeluruh pada suatu perusahaan yang pada gilirannya akan membantu organisasi untuk bertindak sesuai tujuan jangka panjangnya. Sistem manajemen strategis membantu manajer untuk berfokus pada ukuran kinerja sambil menyeimbangkan sasaran finansial dengan perspektif pelanggan, proses, dan karyawan. Terdapat 4 perspektif dalam analisis ini yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif SDM pertumbuhan dan pembelajaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemilik usaha mikro. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh sehingga jumlah sampel yang diambil sebagai responden yakni pada usaha Mikro di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu kuisioner dan dokumenasi. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data *Primer*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan Balance Scorecard. Data yang diperoleh dapat diketahui untuk penilaian kinerja berdasarkan *balanced scorecard* yang dinyatakan dengan skor total. Teknik ini digunakan untuk menentukan bobot setiap indikator pada keempat Dimensi *balanced scorecard*. Penilaian kinerja dengan skor lebih besar menunjukkan bahwa penilaian tersebut lebih tepat dilakukan dan dapat dijadikan sebagai rekomendasi alat pengukuran yang dapat diterapkan pada usaha Mikro dimasa yang akan datang (Aurora, 2010). Berikut ini adalah tabel skor penilaian untuk *balanced scorecard*:

Tabel 1: Skor Penilaian *Balanced Scorecard*

	Skor	Total Skor	Pengertian
Kurang	-1	-10	Tingkat prestasi di bawah standar/target
Cukup	0	0	Tingkat prestasi sesuai dengan standar/target
Baik	1	10	Tingkat prestasi diatas standar/target.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) adalah suatu metode manajemen yang digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kinerja sebuah organisasi, termasuk dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Ini

melibatkan pengukuran kinerja berdasarkan berbagai aspek, baik keuangan maupun non-keuangan, yang saling terkait. Penerapan BSC pada usaha Mikro di Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo, sebagai berikut:

Penilai Kinerja dengan Perspektif Keuangan

Pengukuran kinerja pada perspektif ini berhubungan dengan profitabilitas (laba operasi dan margin kotor) yang diukur pendapatan biaya operasi yang diperoleh dari UMKM di Kota Tengah Kota Gorontalo. Tabel Dibawah ini disajikan data rasio dalam perspektif keuangan yang meliputi Laba bersih, Jumlah aset, Beban operasional, dan Pendapatan operasional.

Tabel 2. Perspektif Keuangan

Perspektif Keuangan	Jumlah UMKM	Persentase
a. Rasio Ekonomis		
Tidak Ekonomis	31	41.33%
Kurang Ekonomis	14	18.67%
Cukup Ekonomis	9	12.00%
Ekonomis	18	24.00%
Sangat Ekonomis	3	4.00%
Jumlah	75	100%
b. Rasio Efektivitas		
Tidak Efektif	13	17.33%
Kurang Efektif	16	21.33%
Cukup Efektif	15	20.00%
Efektif	10	13.33%
Sangat Efektif	21	28.00%
Jumlah	75	100%
c. Rasio Efisiensi		
Tidak Efisien	0	0.00%
Kurang Efisien	42	56.00%
Cukup Efisien	18	24.00%
Efisien	2	2.67%
Sangat Efisien	13	17.33%
Jumlah	75	100%

Sumber: Data Primer di Olah (2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan dari perspektif keuangan berdasarkan rasio ekonomis dari 75 jumlah UMKM di Kota Tengah Kota Gorontalo menunjukkan sebagian besar 41.33% menunjukkan tidak ekonomis. Rasio efektivitas menunjukkan 28% UMKM sangat efektif. Dan rasion efisiensi menunjukkan 56% UMKM kurang efisien. UMKM yang tergolong tidak ekonomis perlu untuk memahami apa yang menjadi hambatan bagi keberhasilan mereka. Ini dapat mencakup evaluasi aspek keuangan, operasional, dan pemasaran. UMKM yang tidak ekonomis dapat memeriksa dan memperbaiki manajemen keuangan mereka, termasuk mengendalikan biaya, meningkatkan pengelolaan utang, dan

memaksimalkan penerimaan. Berdasarkan data di atas maka UMKM menentukan ada potensi peningkatan kinerja keuangan yang dapat memberikan dampak positif pada pertumbuhan ekonomi lokal. Ini dapat mencakup pengidentifikasian peluang untuk menghasilkan lebih banyak pendapatan, mengelola biaya dengan lebih efisien, atau meningkatkan aliran kas yang dapat digunakan untuk investasi dalam pengembangan usaha atau ekspansi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM di Kota Tengah, Kota Gorontalo, dikategorikan sebagai tidak ekonomis. Oleh karena itu, dari perspektif keuangan, tantangan utama adalah meningkatkan kinerja keuangan UMKM. Strategi keuangan dapat melibatkan langkah-langkah seperti pengendalian biaya, peningkatan pendapatan, dan pengelolaan kas yang lebih baik.

Penilaian Kinerja dengan Perspektif Pelanggan

Tolok ukur kinerja pelanggan/konsumen adalah *Customer Satisfaction* (tingkat kepuasan pelanggan). *Customer Satisfaction* mengukur seberapa jauh para konsumen merasa puas terhadap pelayanan.

Tabel 3. Perspektif Pelanggan

Perspektif Pelanggan	Jumlah UMKM	Persentase	Keterangan
Pelayanan	41	54.67	Baik
Penanganan keluhan	22	29.33	Baik
Pengenalan produk	12	16.00	Cukup
Kualitas produk	42	56.00	Baik

Sumber: Data Primer di Olah (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari perspektif pelanggan yang diukur melalui Pelayanan, Penanganan keluhan, Pengenalan produk dan Kualitas produk secara umum baik. UMKM di Kota Tengah Kota Gorontalo memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelayanan merujuk pada cara UMKM berinteraksi dengan pelanggan mereka. Ini mencakup keramahan, efisiensi, dan kecepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika UMKM memberikan pelayanan yang baik, pelanggan akan merasa dihargai dan lebih untuk kembali dan merekomendasikan UMKM kepada orang lain. Dari penjelasan ini, terlihat bahwa UMKM di Kota Tengah, Kota Gorontalo, memperhatikan kepuasan pelanggan melalui berbagai cara yang terkait dengan perspektif pelanggan dalam BSC. Fokus pada pelayanan yang baik, penanganan keluhan yang efektif, pemahaman produk yang kuat, dan produk berkualitas adalah langkah-langkah yang baik untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dan memiliki pengalaman yang positif dengan UMKM.

Aspek pelanggan, UMKM di Kota Tengah, Kota Gorontalo, memberikan penilaian yang cukup baik, terutama dalam hal pelayanan, penanganan keluhan, pengenalan produk, dan kualitas produk. Ini menunjukkan bahwa UMKM telah memperhatikan kepuasan pelanggan mereka. Dari perspektif ini, langkah selanjutnya adalah mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang baik dan memastikan bahwa pelanggan tetap setia.

Penilaian Kinerja dengan Perspektif Bisnis Internal

Untuk melihat kinerja proses bisnis internal, penelitian ini menggunakan dua bagian pengukuran yaitu Inovasi dan Operasi. Perspektif ini diukur dengan melakukan wawancara dengan beberapa UMKM di Kota Tengah Kota Gorontalo yang meliputi inovasi yang dilakukan perusahaan. Selanjutnya proses operasi dilihat pada efisiensi proses, konsistensi dan ketepatan waktu dari jasa yang diberikan kepada pelanggan.

Tabel 4. Perspektif Bisnis Internal

Perspektif Bisnis Internal	Jumlah UMKM	Persentase	Ket
Penilaian terhadap kualitas perbaikan dan pengembangan terhadap karyawan	21	28.00%	Cukup
Penilaian kualitas, pelayanan, penanggulangan layanan purna jual	14	18.67%	Cukup
Penilaian terhadap ketepatan, kehandalan, keterampilan, pengetahuan karyawan dalam menjalankan aktivitas	14	18.67%	Cukup

Sumber: Data Primer di Olah (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari perspektif Bisnis Internal yang diukur melalui Penilaian terhadap kualitas perbaikan dan pengembangan terhadap karyawan, Penilaian kualitas, pelayanan, penanggulangan layanan purna jual dan Penilaian terhadap ketepatan, kehandalan, keterampilan, pengetahuan karyawan dalam menjalankan aktivitas dilakukan cukup baik. UMKM di Kota Tengah Kota Gorontalo rata-rata belum memiliki karyawan. hanya menggunakan tenaga kerja dalam keluarga. Meskipun UMKM tidak memiliki staf pelayanan eksternal, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemilik dan anggota keluarga yang terlibat dalam bisnis tetap penting. Penekanan pada pelayanan yang baik kepada pelanggan tetap relevan, karena ini dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan dan kepuasan mereka. Dalam situasi di mana UMKM tidak memiliki karyawan eksternal, peran anggota keluarga dalam bisnis sangat penting. Pemilik dan anggota keluarga yang terlibat harus tetap berkomitmen untuk meningkatkan diri dan mengelola bisnis dengan baik untuk mencapai tujuan bisnis dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Meskipun dinamika berbeda, prinsip-prinsip BSC yang berfokus pada perbaikan dan kualitas tetap dapat diaplikasikan.

Bersasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM yang memiliki karyawan (anggota keluarga) melakukan pelatihan atau pembelajaran dalam proses produksi, penjualan, dan pelayanan pelanggan. Dari perspektif bisnis internal, langkah-langkah ini mencerminkan komitmen UMKM dalam meningkatkan kualitas operasional mereka. Strategi dapat mencakup terus mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan efisiensi, dan memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

Penilaian Kinerja dengan Perspektif SDM Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah perspektif yang mengukur kinerja UMKM dari segi karyawan, dan kebijakan UMKM. Dalam perspektif ini yang menjadi ukuran adalah Kemampuan karyawan dan Kepuasan kerja.

Tabel 5. Perspektif SDM Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif SDM Pertumbuhan dan Pembelajaran	Jumlah UMKM	Persentase	Ket
Kepuasan Karyawan, Produktivitas, Motivasi, Pemberdayaan Dan Keselarasan	13	17.33%	Cukup

Sumber: Data Primer di Olah (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari Perspektif SDM pertumbuhan dan pembelajaran dari aspek kepuasan karyawan, produktivitas, motivasi, pemberdayaan dan keselarasan secara umum cukup baik. Beberapa UMKM di Kota Tengah Kota Gorontalo rata-rata yang sudah memiliki karyawan melakukan pelatihan atau pembelajaran dalam proses produksi, penjualan dan melayani pelanggan. Fokus pada kepuasan karyawan adalah kunci untuk mempertahankan tenaga kerja yang produktif dan setia. Produktivitas merujuk pada seberapa efisien karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Pelatihan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan produktivitas dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Motivasi adalah pendorong yang kuat dalam meningkatkan kinerja. UMKM yang mampu memotivasi karyawan dengan memberikan pengakuan, insentif, dan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang akan memiliki karyawan yang lebih bersemangat dan berdedikasi.

Selain aspek keuangan, BSC juga mempertimbangkan aspek-aspek non-keuangan seperti pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan memeriksa secara komprehensif baik aspek keuangan maupun aspek non-keuangan, UMKM dapat memahami dampak mereka pada ekonomi lokal dan mengembangkan strategi yang lebih holistik untuk meningkatkan kinerja mereka serta berkontribusi lebih besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Kota Tengah Kota Gorontalo.

Menurut Jurnal Mariza (2013) bahwa penilaian menggunakan *balanced scorecard* sangat mempermudah perusahaan untuk dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Bagi perusahaan, tidak sederhana dan mudah untuk mengaplikasikan konsep *balanced scorecard* dalam perusahaannya. Diperlukan kesiapan dari pihak pengelola atau manajemen yang cukup matang dan terencana. Untuk mencapai visi dan misi perusahaan menggunakan strategi yang ada, diperlukan adanya komitmen manajemen dalam mengaplikasikannya. Sebenarnya, adanya komitmen harus dibangun di atas pondasi yang kuat di antara pemilik, pengelola, dan atau pelaksana. Kesesuaian visi, misi sehingga tercipta kesesuaian tujuan (*goal congruence*) diantara pelaku usaha sangat besar pengaruhnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Setelah diketahuinya kondisi keuangan, tingkat kepuasan konsumen, internal business process, dan learning and growth diharapkan akan semakin mendorong pengelola perusahaan untuk meningkatkan pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balanced scorecard (BSC) pada usaha Mikro Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo, menghadapi sejumlah tantangan dalam hal kinerja keuangan, dengan sebagian besar dikategorikan sebagai tidak ekonomis. Namun, dari perspektif pelanggan, mereka telah memperhatikan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang baik. UMKM yang memiliki karyawan (anggota keluarga) juga telah berkomitmen pada pelatihan dan pembelajaran dalam proses produksi, penjualan, dan pelayanan pelanggan. Ini mencerminkan fokus pada pertumbuhan dan pengembangan. Strategi dalam peningkatan kinerja keuangan usaha Mikro Kota Tengah Kota Gorontalo melalui strategi yang tepat dan pemantauan berkelanjutan, UMKM dapat meraih kesuksesan yang lebih besar di Kota Tengah, Kota Gorontalo. Strategi dalam peningkatan kinerja keuangan UMKM terus meningkatkan kinerja keuangan, mempertahankan kepuasan pelanggan, dan memanfaatkan komitmen terhadap pengembangan karyawan.

Pada penelitian ini populasi yang digunakan hanya sebatas usaha mikro saja. Oleh karena itu, selaku peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas populasi penelitian yaitu bukan hanya sebatas usaha mikro melainkan secara keseluruhan UMKM dan memperluas wilayahnya menjadi skala se-kota Gorontalo. Selain itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah beberapa indikator untuk setiap dimensi dalam analisis BSC.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, A. N. S., Jantje J. T., & Harijanto, S. (2014). Analisis Kinerja Non Keuangan PT. Otsuka Indonesia Cabang Manado.
- Aurora, Novella. (2010). "Penerapan Balanced Scorecard Sebagai tolok ukur pengukuran Kinerja pada RSUD Tugurejo Semarang". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.Semarang.
- Bella, D. P. W., Hari, S., & Agung, B. (2015). Analisis Balanced Scorecard Pada Koperasi Karyawan Krama Yudha Ratu Motor Jakarta.
- Edy, S. H., & Susilo, S. Y. (2011). Strategi pengembangan usaha mikro kecil dan Menengah di provinsi daerah istimewa Yogyakarta.
- Erwin & Hartiwi, P. (2015). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balanced Scorecard Pada PT. Bahtera Utama
- Jogiyanto. (2014). *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. (2012). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action, Erlangga, Jakarta.

- Luh, P. L. S. S. (2014). Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Koperasi XYZ.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia
- Mulyadi. (2014). *Akuntansi Manajemen – Konsep, Manfaat, & Rekayasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Ria, K. A. P., & Mildawati, T. (2014). Analisis Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard Pada PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.
- Ridhawati, Rini. (2014). “Analisis Kinerja Keuangan Menggunakan Economic Value Added (EVA) Dan Market Value Added (MVA)”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Brawijaya*.
- Rudianto. (2013). *Akuntansi Manajemen Informasi untuk Pengambilan Keputusan Strategis*. Jakarta: Erlangga
- Satria, W. R., Purnomo, S., & Muhril, A. (2009). Analisis Strategi Bisnis Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Balanced Scorecard Pada PT. XYZ
- Scott, T. W., & Tiessen, P. (2009). Performance measurement and managerial teams. *Accounting, Organizations and Society*, 24, Pp 263-285
- Sripeni, Rusbiyanti. (2014). “Pengaruh Akuntansi Pertanggungjawaban Terhadap Kinerja Perusahaan”. *Jurnal Ekomaks*. Vol 3 No 2.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta: Rajawali Pers