Community Engagement & Emergence Journal
Volume 4 Nomor 2, Tahun 2023
Halaman : 117-122

Mengoptimalkan Kinerja CV. Tiga Putra: Membangun Keunggulan Bersaing dengan Balanced Scorecard

Optimizing CV. Tiga Putra's Performance: Building Competitive Advantage with Balanced Scorecard

Tonny Yuwanda[a]*, Fanisa Aulya Rahmadhani[b], Fuci Efmita[c], Nesriya Julita[d], Oktaviani Syamita Putri[e], Puja Tiara Hasta[f], Rini Pebriani, Tri Utami[g]
Universitas Putra Indonesia "YPTK", Padang[a,b,c,d,e,f,g]
[a]*tonnyyuwanda@upiyptk.ac.id

Disubmit : 12 Juli 2023, Diterima : 2 Agustus 2023, Dipublikasi : 13 Agustus 2022

Abstract

This community service aims to identify and analyze the impact of implementing the Balanced Scorecard (BSC) on improving the performance of CV.Tiga Putra, a Small and Medium-sized Enterprise (SME) engaged in the production of various products. The service utilized a case study approach to collect data on the company's performance from both financial and non-financial perspectives. Data were gathered from the company's financial records, customer satisfaction surveys, direct observation of internal business processes, and interviews with management and employees. The results of the community service indicate that the comprehensive implementation of BSC has helped CV.Tiga Putra evaluate performance across relevant aspects. The company achieved positive financial performance with well-managed cost efficiency. Moreover, efforts to enhance customer satisfaction and maintain business equipment yielded favorable results. However, there is a need for more focus on improving sales competencies and product innovation to cope with increasing global competition. Overall, the application of BSC assisted CV.Tiga Putra in formulating appropriate business strategies and optimizing performance in the face of dynamic business environments.

Keywords: *Balanced Scorecard; Performance Improvement; Business Strategies*

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh penerapan Balanced Scorecard (BSC) dalam meningkatkan kinerja CV.Tiga Putra, sebuah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak dalam produksi berbagai jenis produk. Pengabdian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan mengumpulkan data kinerja perusahaan dari perspektif keuangan dan non-keuangan. Data diambil dari catatan keuangan perusahaan, survei kepuasan pelanggan, observasi langsung pada proses bisnis internal, serta wawancara dengan manajemen dan karyawan perusahaan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa penerapan BSC secara komprehensif membantu CV. Tiga Putra dalam mengevaluasi kinerja dari berbagai aspek yang relevan. Perusahaan mencapai kinerja yang baik pada perspektif keuangan dengan efisiensi biaya yang terjaga. Selain itu, upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan merawat kelengkapan usaha membuahkan hasil positif. Meskipun demikian, perusahaan perlu lebih fokus dalam meningkatkan kompetensi penjualan dan inovasi produk guna menghadapi persaingan global yang semakin ketat. Secara keseluruhan, penerapan BSC membantu CV. Tiga Putra merumuskan strategi bisnis yang tepat dan mengoptimalkan kinerja perusahaan dalam menghadapi tantangan lingkungan bisnis yang dinamis.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*; Peningkatan Kinerja; Strategi Bisnis

1. Pendahuluan

Perubahan lingkungan bisnis yang semakin cepat mengharuskan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk menciptakan keunggulan dan keberhasilan yang kompetitif agar dapat bertahan dalam persaingan. Pengukuran kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada umumnya menggunakan pengukuran secara tradisional yaitu terfokus pada sisi keuangan. Dengan perkembangan bisnis yang

e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868
Copyright © 2023 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

semakin terbuka dalam persaingan global, maka penilaian kinerja perusahaan secara komprehenship lebih di butuhkan, pengukuran hanya berdasarkan aspek keuangan saja dirasakan sudah tidak cocok lagi (Saraswato et al., 2017), Kaplan dan Norton dalam teori Balanced Scorecard bahwa untuk memperoleh hasil kinerja keuangan yang baik maka kinerja non keuangan juga perlu diperhatikan karena hasil kinerja keuangan berdasarkan pada kinerja non keuangan (Putra, 2012; Kesek et al., 2020; Riyanto & Efendi, 2020)

Jika kinerja non keuangan mengalami peningkatan yang seimbang maka kinerja keuangan pun akan meningkat, sejalan dengan mayasari, arwinda (2015) bahwa dengan mengukur kinerja yang dilakukan baik secara keuangan maupun non keuangan dapat menjadi dasar strategi yang tepat sebelum melakukan tindakan jangka panjang. Hal ini diperkuat Aulia, Ikhwana (2012) bahwa melalui penggunaan model BSC dapat digunakan untuk merencanakan dan merumuskan strategi pengembangan usaha dengan tidak melupakan kapasitas dari perusahaan itu sendiri. Yuwono, Sukarno dan Ichsan, (2006:3) mendefinisikan Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang terdapat di dalam perusahaan, hasil pengukuran kemudian dipergunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

Sejalan dengan Mulyadi, (2007:139) bahwa dengan adanya penilaian kinerja maka akan membantu perusahaan dalam melaksanankan evaluasi apakah kinerja yang dilakukan selama ini sudah berjalan dengan baik atau tidak. Model evaluasi kinerja yang dilakukan secara menyeluruh baik dari segi intern dan ekstern perusahaan terdapat pada model pendekatan Balanaced Scorcard, Pearce dan Robinson (2014:204) Balanced Scorecard menyediakan manajemen suatu kerangka kerja yang menerjemahkan strategi organisasi ke dalam ukuran yang saling berkaian, ukuran yang saling berkaitan tersebut dapat melalui 4 perspektif yang terdapat dalam Balanced Scorecard. Keempat perspektif yang terdapat dalam Balanced Scorecard antara lain : finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

CV. Tiga Putra merupakan salah satu UMKM yang berdiri dari tahun 2014 yang mendistribusikan berbagai jenis produk, seperti teh pucuk, sajuak, soya milk, larutan cap kaki tiga dan lainnya. Menghadapi persaingan dari usaha sejenis yang menyediaan produk serupa, maka menjaga kualitas produk, harga bersaing dan pelayanan yang memuaskan diperlukan keberlangsungannya. Saat ini kinerja usaha di lakukan oleh CV. Tiga Putra hanya pada perspektif keuangan, meskipun secara visi dan misi yang dimiliki sudah memperhatikan pada kepuasan pelanggan dan kualitas produk, namun secara konkrit belum dilakukan. Agar dapat bersaing CV. Tiga Putra membutuhkan metode evaluasi yang efektif untuk menentukan strategi bisnis kedepannya. Dengan penerapan BSC pada CV. Tiga Putra ini hendaknya dapat membantu menentukan langkah bagaimana usaha agar memiliki daya saing yang tinggi, sebagai bentuk evaluasi usaha dan cara menilai kekuatan internal.

Melalui penerapan Balanced Scorecard, tujuan pengabdian bagi CV. Tiga Putra adalah meningkatkan keunggulan kompetitif dengan fokus pada aspek kritis yang berkontribusi pada daya saing perusahaan. Pengukuran kinerja yang komprehensif akan membantu perusahaan menentukan strategi bisnis yang tepat, meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta memperkuat kapasitas internal perusahaan.

Dengan demikian, CV. Tiga Putra diharapkan dapat tetap relevan, beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang cepat, dan berhasil bertahan dalam persaingan global.

2. Metode

Pengabdian dilakukan di CV. Tiga Putra Jalan Ujung Tanah No.53, Lubuk Begalung Nan XX, Kec. Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat 25155. Data yang digunakan meliputi data primer adalah data yang diambil secara langsung dari objek penelitian berupa hasil observasi dan wawancara, data sekunder adalah data yang diambil dari CV. Tiga Putra yang dijual dan didapatkan melalui wawancara langsung dengan pemilik usaha tersebut. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan empat perspektif Balanced Scorecard dengan mengembangkan pengukuran yang relevan menggunakan Critical Succes Factors (CSFs) dimana terdapat elemen-elemen yang sangat penting bagi usaha ini untuk mencapai visi dan misinya.

Tahap awal yang dilakukan ialah melakukan observasi dan wawancara kepada pemilik usaha untuk memperoleh data primer dan sekunder usaha CV. Tiga Putra. Tahap kedua yaitu melakukan pembobotan pada masing-masing perspektif yang didasari CSFs. Setelah data diperoleh, maka pengabdi menganalisis dan melakukan pembobotan pada data tersebut. Langkah selanjutnya yaitu melakukan perkalian antara pembobotan perspektif dan pembobotan data. Tahap terakhir yaitu menjumlahkan hasil nilai kinerja usaha yang diperoleh CV. Tiga Putra untuk di interpretasi dalam menentukan strategi bisnis kedepannya

3. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terlihat bahwa CV.Tiga Putra telah mengidentifikasi beberapa sasaran strategi yang terfokus pada keuangan, kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, dan pelayanan. Penerapan Balanced Scorecard membantu perusahaan dalam menetapkan target kinerja yang spesifik untuk setiap perspektif. Meskipun beberapa sasaran telah dicapai, masih ada area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk mencapai kinerja yang optimal, seperti peningkatan kepuasan pelanggan dan kompetensi penjualan. Hasil analisis balanced scorecard yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1 . Hasil Balanced Scorecard

Perspektif	Peta Strategi	Sasaran Strategi	IndikatorKinerja	TargetBulan Juni	Action Plan	Real isasi	Bobot (%)	Score
Keuangan	Meningkatkan laba	Meningkatkan pertumbuhan laba dan mengelola efisiensi biaya	% Laba danefisiensi biaya	60 juta	Melakukan promosi	57 juta	40	38
Pelanggan	Kepuasan pelanggan	1. Memeliharakepuasan pelanggan	1.Tempat penjualan bersih dan representatif	90%	1.Memberikan bonus kepada pelanggan	80%	15	13.3
		2. Kepercayaan pelanggan	2.Meningkatnya kepercayaan pelanggan	80%	2.Terjaga nya kon- sistensi dalam proses penjualan	80%	8	8
Proses Bisnis Internal	1. Kelengka-pan perleng-kapan penjualan	1. Mencapai keunggulan operasional	1. Tempat penjualan strategis	80%	1.Meleng- kapi da nmerawat perlengka-pan	75%	7	6.6
	2. Kompeten si penjualan	2. Penjaminanproduk halal	2. Standar bahan baku	85%	2.Menggu nakan bahanhalal	100 %	10	12.5
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Meningkatkan pelayanan	Pelayanan prima	Waktu pelayanan	10 menit	Pelaksanaan pelayanan prima	10 menit	7	7
BSC							100%	85,4

Dalam hasil evaluasi kinerja menggunakan Balanced Scorecard (BSC) pada CV. Tiga Putra, terlihat capaian yang cukup baik dari berbagai perspektif kinerja. Dalam

perspektif Keuangan, meskipun belum mencapai target laba yang diharapkan, namun perusahaan berhasil mengelola efisiensi biaya dengan baik, sehingga mencapai pencapaian sebesar 38 dari 40 poin. Untuk mencapai target laba yang lebih tinggi, rencana aksi berfokus pada kegiatan promosi perlu dievaluasi dan ditingkatkan agar dapat lebih efektif dalam meningkatkan pendapatan. Dari perspektif Pelanggan, tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan telah mengalami peningkatan, namun masih perlu usaha lebih lanjut untuk mencapai target yang ditetapkan. Rencana aksi yang melibatkan memberikan bonus kepada pelanggan dan menjaga konsistensi dalam proses penjualan perlu dievaluasi untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam perspektif Proses Bisnis Internal, CV. Tiga Putra telah mencapai target kelengkapan perlengkapan penjualan, tetapi perlu upaya lebih lanjut dalam meningkatkan kompetensi penjualan untuk mencapai target yang ditetapkan. Rencana aksi yang berfokus pada pelengkap dan perawatan perlengkapan serta penggunaan bahan halal perlu dievaluasi untuk lebih meningkatkan efektivitas operasional. Pada perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, perusahaan berhasil mencapai target pelayanan prima dengan memberikan pelayanan dalam waktu yang baik. Namun, evaluasi terus diperlukan untuk memastikan pelayanan tetap optimal dan upaya pengembangan dalam hal penjaminan produk halal perlu dipertimbangkan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Gambar 1. Proses Wawancara dengan Pemilik

Secara keseluruhan, penerapan BSC telah memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja CV. Tiga Putra. Evaluasi ini telah membantu perusahaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal, serta merumuskan strategi bisnis yang lebih tepat guna dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompleks. Dengan terus meningkatkan kinerja melalui BSC, CV. Tiga Putra diharapkan dapat mencapai visi dan misi perusahaan serta tetap bersaing dan berhasil dalam lingkup pasar bisnis yang semakin dinamis.

Gambar 2. Dokumentasi Bersama Pemilik

4. Simpulan

Dari hasil evaluasi kinerja menggunakan Balanced Scorecard, CV. Tiga Putra memperoleh skor 85.4 yang menempatkannya pada posisi hijau. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah mencapai capaian yang baik dalam beberapa aspek kinerja yang diukur. Namun, ada beberapa area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk mencapai sasaran strategi perusahaan dengan lebih baik. Adapun rekomendasi kebijakan yang dapat di ambil diantaranya:

1. Memperbaiki Kenyamanan Tempat Pelanggan: Perusahaan perlu fokus pada meningkatkan kenyamanan tempat pelanggan yang berkunjung untuk melakukan pembelian. Hal ini dapat mencakup peningkatan fasilitas, penataan tata letak yang lebih ergonomis, serta memberikan perhatian pada detail-detail kecil yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan menciptakan lingkungan yang nyaman, pelanggan akan merasa lebih senang dan cenderung kembali berkunjung.
2. Konsisten dalam Melakukan Penjualan: Perusahaan harus memastikan konsistensi dalam melakukan penjualan setiap harinya. Ini melibatkan upaya dalam mempertahankan standar pelayanan yang konsisten dan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan. Kedisiplinan dan kesungguhan dalam melakukan penjualan secara teratur akan membantu membangun kepercayaan pelanggan.
3. Meningkatkan Perawatan Tempat Usaha dan Kelengkapan Lainnya: CV. Tiga Putra perlu meningkatkan perawatan tempat usaha dan kelengkapan lainnya agar tetap bersih, rapi, dan terjaga. Hal ini akan memberikan kesan profesional dan meyakinkan bagi pelanggan. Perawatan rutin dan pemeliharaan secara berkala akan membantu menciptakan citra perusahaan yang baik di mata pelanggan.
4. Meningkatkan Jenis Produk yang Terbaru: Perusahaan harus terus meningkatkan variasi jenis produk yang ditawarkan, termasuk produk-produk terbaru yang sesuai dengan permintaan pasar. Mengikuti tren dan melakukan penelitian pasar secara terus-menerus akan membantu CV. Tiga Putra untuk tetap relevan dan menarik minat pelanggan baru.
5. Meningkatkan Kreativitas dan Inovasi: Inovasi adalah kunci untuk mencapai kompetensi yang unggul. Perusahaan harus mendorong kreativitas karyawan dalam menghasilkan ide-ide baru, baik dalam pengembangan produk, proses bisnis, maupun dalam strategi pemasaran. Dengan berinovasi, CV. Tiga Putra dapat menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan menghadapi persaingan dengan lebih baik.

Sebagai UMKM yang sudah memiliki fondasi dan visi yang baik, CV. Tiga Putra memiliki potensi untuk terus berkembang dan menjadi pemain yang signifikan dalam industri produk yang dihasilkan. Dengan terus mengembangkan diri, berinovasi, dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, CV. Tiga Putra dapat mencapai kesuksesan jangka panjang dan berkontribusi positif bagi perkembangan ekonomi lokal dan industri

5. Daftar Pustaka

Aulia, H. N., & Ikhwana, I. (2012). Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Model Pengukuran Kinerja Usaha Kecil Menengah di Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(2), 290-299.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.

Kesek, F. N., Sabijono, H., & Tirayoh, V. Z. (2020). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard Pada Pt. Nenggapratama Internusantara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *8*(4).

Mayasari, A., & Arwinda, R. (2015). Pengukuran Kinerja Keuangan dan Non Keuangan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 4(1).

Mulyadi. (2007). *Sistem Akuntansi (Edisi 3).* Jakarta: Salemba Empat.

Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2014). *Strategic Management: Planning for Domestic and Global Competition (13th ed.).* New York: McGraw-Hill.

Putra, B. I. (2012). Analisis pengukuran kinerja dengan metode balance score card (bsc) di cv mch sidoarjo. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, *1*(2).

Riyanto, D. P., & Efendi, D. (2020). Pengukuran Kinerja dengan Metode Balance Scorecard pada CV. Tukangku Indonesia. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, *9*(9).

Saraswati, P., Darmawan, D., & Suamba, K. (2017). Analisis Kinerja Perusahaan CV. Bali Indah dengan Metode Balanced Scorecard. *JURNAL MANAJEMEN AGRIBISNIS (Journal Of Agribusiness Management)*, *5*(1).

Yuwono, S., Sukarno, P., & Ichsan, A. N. (2006). *Manajemen Kinerja (Edisi 2).* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.