

Pendampingan Analisis Kinerja UMKM melalui Pendekatan Balanced Scorecard pada UMKM yang Belum Menyusun Laporan Keuangan

Muhammad Ariandy Fahreza¹, Ramadani², Mailin³, Diana⁴

¹²³⁴Universitas Borneo Tarakan, Indonesia

✉ 1muhammadariandy698@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: 30-Jun.
2026
Revised: 30-Jun. 2026
Accepted: 30-Jun. 2026
Published: 30-Jun.
2026

Kata Kunci:

Balanced
Scorecard, Kinerja
UMKM, Laporan
Keuangan, Strategi
Bisnis.

Keywords:

Balanced
Scorecard, MSMEs
Performance,
Financial
Statements,
Business Strategy.

Corresponding author:

Name: Muhammad
Ariandy Fahreza
Address: Universitas
Borneo Tarakan,
Indonesia
E-mail:
muhammadariandy698@gmail.com

ABSTRAK

Abstrak— Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk membantu UMKM dalam menganalisis kinerja finansial usaha melalui perhitungan Return on Investment (ROI) serta mengidentifikasi kondisi kinerja non-finansial berbasis Balanced Scorecard (BSC). Metode pelaksanaan dilakukan melalui tiga tahapan utama, meliputi analisis kinerja finansial melalui penataan kas sederhana, analisis kinerja non-finansial menggunakan pendekatan tiga perspektif (pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan), dan integrasi seluruh hasil analisis ke dalam matriks BSC. Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pelaku UMKM mengenai urgensi laporan keuangan serta tersusunnya indikator kinerja utama (KPI) beserta inisiatif pengembangan usaha yang konkret. Melalui visualisasi matriks BSC ini, pelaku usaha memiliki instrumen evaluasi mandiri yang komprehensif untuk menentukan arah strategi bisnis yang lebih efektif, rasional, dan terarah demi menjaga keberlanjutan usaha di tengah persaingan pasar yang kompetitif.

ABSTRACT

Abstract— This community service activity aims to assist MSMEs in analyzing business financial performance through Return on Investment (ROI) calculations and identifying non-financial performance conditions based on the Balanced Scorecard (BSC). The implementation method is carried out through three main stages: financial performance analysis via simple cash management, non-financial performance analysis using a three-perspective approach (customer, internal business processes, and learning and growth), and the integration of all analysis results into a BSC matrix. The results of the service activity show an increased understanding of MSME actors regarding the urgency of financial statements and the creation of concrete key performance indicators (KPIs) along with business development initiatives. Through this BSC matrix visualization, business actors have a comprehensive self-evaluation instrument to determine more effective, rational, and targeted business strategies to maintain business sustainability amidst competitive market competition

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta memperkuat perekonomian daerah. Keberadaan UMKM juga menjadi salah satu sektor yang mampu bertahan dalam menghadapi perubahan kondisi ekonomi dan persaingan pasar yang semakin berkembang. Namun, di balik kontribusinya yang besar terhadap perekonomian, masih banyak UMKM yang menghadapi berbagai permasalahan dalam pengelolaan usaha, khususnya pada aspek pengelolaan dan penyusunan laporan keuangan. Sebagian besar pelaku UMKM masih menjalankan usahanya secara sederhana tanpa melakukan pencatatan transaksi keuangan secara sistematis. Banyak pelaku usaha hanya berfokus pada aktivitas penjualan tanpa memperhatikan pentingnya pencatatan arus kas, modal, biaya operasional, maupun laba usaha.

Kondisi tersebut menyebabkan pelaku UMKM mengalami kesulitan dalam mengetahui kondisi keuangan usaha secara akurat sehingga proses pengambilan keputusan usaha menjadi kurang efektif. Rendahnya kemampuan dalam menyusun laporan keuangan juga menyebabkan pelaku usaha sulit mengetahui tingkat keuntungan dan tingkat pengembalian investasi atau Return on Investment (ROI) yang dimiliki usahanya. Selain berdampak pada aspek finansial, tidak adanya laporan keuangan yang baik juga memengaruhi kemampuan UMKM dalam memperoleh akses pembiayaan dari lembaga keuangan. Banyak lembaga perbankan maupun investor memerlukan laporan keuangan sebagai salah satu syarat utama dalam menilai kelayakan usaha dan kemampuan pengelolaan keuangan suatu UMKM. Akibatnya, UMKM yang tidak memiliki laporan keuangan yang jelas akan mengalami kesulitan dalam mengembangkan usaha karena keterbatasan modal dan rendahnya tingkat kepercayaan pihak eksternal terhadap usaha yang dijalankan.

Permasalahan UMKM tidak hanya terletak pada aspek keuangan, tetapi juga pada aspek non-finansial yang memengaruhi keberlangsungan usaha. Pada perspektif pelanggan, sebagian pelaku UMKM belum memahami karakteristik pelanggan utama, tingkat kepuasan pelanggan, maupun alasan pelanggan memilih produk mereka dibandingkan pesaing. Dari perspektif proses bisnis internal, masih banyak UMKM yang menggunakan proses produksi dan pelayanan secara manual sehingga kurang efisien serta minim inovasi produk dan

teknologi pendukung usaha. Selain itu, pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, keterbatasan kompetensi pemilik dan karyawan dalam pengelolaan usaha menjadi salah satu hambatan dalam meningkatkan kualitas usaha secara berkelanjutan.

Berdasarkan analisis situasi dan gambaran kondisi mitra tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang mampu membantu UMKM dalam melakukan evaluasi kinerja usaha secara menyeluruh, baik dari aspek finansial maupun non-finansial. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Balanced Scorecard (BSC). Balanced Scorecard merupakan metode pengukuran kinerja yang tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga memperhatikan perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan usaha. Dengan menggunakan Balanced Scorecard, pelaku UMKM dapat mengetahui kondisi usaha secara lebih komprehensif sehingga mampu menentukan strategi pengembangan usaha yang lebih tepat dan berkelanjutan.

Melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, dilakukan program pendampingan intensif kepada pelaku UMKM binaan lokal yang belum menyusun laporan keuangan resmi. Pendampingan ini diarahkan secara runtut untuk membantu mitra dalam menganalisis kinerja finansial usaha menggunakan formulasi Return on Investment (ROI), mengidentifikasi kelemahan non-finansial pada aspek pelanggan, operasional internal, serta kapasitas SDM, yang kemudian diintegrasikan ke dalam tabel Balanced Scorecard. Program pengabdian ini secara tegas menetapkan target luaran berupa tersusunnya dokumen pemetaan evaluasi kinerja, terwujudnya tabel strategi BSC siap pakai, serta terjadinya akselerasi pemahaman manajemen strategis pada pelaku usaha demi menjamin efisiensi usaha mikro yang mandiri.

METODE DAN PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertempat di wilayah pendampingan UMKM lokal Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara, dengan melibatkan mitra pelaku usaha produktif yang belum memiliki atau menyusun laporan keuangan secara terstruktur. Waktu pelaksanaan program pendampingan dijalankan secara intensif selama tiga bulan guna memastikan seluruh tahapan transfer pengetahuan berjalan optimal. Profil objek kegiatan berfokus pada pemilik dan karyawan UMKM (dengan total peserta pendampingan sebanyak 5 orang) yang memiliki latar belakang pendidikan menengah

namun memiliki komitmen tinggi untuk mengembangkan unit usahanya secara profesional. Alat dan data yang digunakan meliputi draf catatan penjualan harian milik mitra, kuesioner penilaian perspektif pelanggan dan SDM, serta lembar kerja pengisian indikator kinerja.

Rancangan kegiatan pengabdian ini disusun secara terperinci ke dalam tiga tahapan prosedur kerja utama yang berkesinambungan agar dapat direproduksi dengan baik oleh pelaksana pengabdian lainnya. Tahapan pertama adalah pelaksanaan analisis kinerja finansial. Pada tahap ini, pengabdian mendampingi pelaku UMKM dalam mengumpulkan data transaksi mentah berupa total penjualan, biaya bahan baku, dan modal awal yang tertanam. Data ini dikonversi ke dalam pencatatan arus kas sederhana, yang selanjutnya digunakan untuk menghitung rasio laba bersih terhadap total investasi guna memperoleh nilai Return on Investment (ROI) usaha. Tahap kedua adalah analisis kinerja non - finansial yang menyasar tiga perspektif utama. Pemilik UMKM dibimbing untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui umpan balik acak, meninjau efisiensi alur operasional proses bisnis internal yang masih manual, serta mengevaluasi gap kompetensi SDM pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Tahapan ketiga sekaligus tahapan akhir dari prosedur kerja program ini adalah proses integrasi hasil analisis ke dalam kerangka kerja Balanced Scorecard (BSC). Pengabdian bersama pelaku usaha memformulasikan seluruh temuan masalah keuangan dan non-keuangan menjadi sasaran strategis, menentukan Indikator Kinerja Utama atau Key Performance Indicator (KPI) yang realistis, menetapkan target capaian jangka pendek, serta merumuskan inisiatif tindakan nyata yang harus dieksekusi oleh UMKM. Metode transfer ilmu dilakukan melalui bimbingan teknis tatap muka (coaching), diskusi kelompok terfokus (FGD), serta pendampingan langsung (on -site mentoring) di tempat usaha mitra guna menjamin peningkatan pemahaman pengelolaan usaha secara mandiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian masyarakat berupa pendampingan ini telah menghasilkan perubahan fundamental pada tata kelola manajemen UMKM mitra melalui implementasi tiga tahapan kerja terintegrasi. Berdasarkan analisis tahapan pertama (finansial), ditemukan bahwa sebelum program dilaksanakan, mitra tidak mengetahui nilai keuntungan bersih riil dan tingkat pengembalian modalnya karena pencatatan bercampur dengan pengeluaran rumah tangga.

Melalui rekonstruksi arus kas sederhana selama masa pendampingan, diperoleh nilai penjualan bersih yang kemudian diformulasikan ke dalam perhitungan rasio keuangan. Hasil perhitungan awal menunjukkan nilai Return on Investment (ROI) usaha berada pada angka yang positif namun belum optimal, yakni sebesar 8%. Temuan ini menjadi bukti konkret bagi pelaku UMKM mengenai efisiensi penggunaan modal kerja mereka saat ini.

Pada tahapan kedua, dilakukan evaluasi mendalam pada aspek non-finansial usaha. Hasil pengamatan pada perspektif pelanggan memperlihatkan tingkat retensi konsumen yang cukup stabil, namun mitra belum memiliki media resmi untuk menangani keluhan. Dari perspektif proses bisnis internal, ditemukan adanya pemborosan waktu (wasted time) dalam proses produksi akibat tata letak bahan baku yang kurang sistematis and penggunaan alat bantu yang sepenuhnya manual. Sementara itu, peninjauan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengonfirmasi adanya keterbatasan keterampilan operasional karyawan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk perluasan pemasaran. Permasalahan-permasalahan spesifik inilah yang kemudian dicarikan solusinya secara terstruktur.

Sebagai bentuk luaran utama dari tahapan ketiga, seluruh hasil analisis masalah finansial dan non-finansial tersebut diintegrasikan ke dalam sebuah instrumen manajemen strategis siap pakai. Pemetaan ini dijabarkan ke dalam bentuk tabel Balanced Scorecard yang memuat sasaran mutu operasional, KPI, target, dan rencana aksi konkret.

Tabel 1. Hasil Penyusunan Matriks Balanced Scorecard (BSC) UMKM Mitra

Perspektif BSC	Sasaran Strategis	Indikator Utama (KPI)	Target Capaian	Inisiatif Pengembangan
Finansial	Peningkatan profitabilitas dan akurasi kas usaha	Tersedianya buku kas bulanan; Rasio ROI usaha	100% transaksi tercatat; Nilai ROI > 12%	Pelatihan pemisahan keuangan & rumus laba bersih
	Peningkatan kepuasan konsumen & loyalitas	Rasio retensi pelanggan; Jumlah keluhan	Kepuasan naik 20%; Keluhan di bawah 5%	Pembuatan saluran feedback & perbaikan kemasan

Proses Internal	Efisiensi tata laksana produksi harian	Reduksi waktu siklus; Standardisasi alur kerja	Penghematan waktu operasional sebesar 15%	Penataan ulang layout produksi & adopsi alat bantu
Pembelajaran	Peningkatan kompetensi taktis SDM	Skor pemahaman strategi; Skill digital	Kenaikan hasil post-test minimal 25%	Pelatihan digital marketing & pendampingan kas

Analisis komparatif kondisi mitra menunjukkan dampak nyata yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah program dijalankan. Sebelum adanya pendampingan, mitra mengelola usaha tanpa indikator keberhasilan yang jelas sehingga arah pengembangan usaha bersifat spekulatif. Setelah program selesai, mitra kini memiliki dokumen tata kelola organisasi yang rapi dan indikator kinerja utama (KPI) yang terukur sebagai panduan harian. Berdasarkan instrumen evaluasi melalui pre-test and post-test yang disebarkan kepada peserta, tingkat pemahaman pelaku UMKM mengenai manajemen strategis dan urgensi laporan keuangan mengalami lonjakan signifikan, yakni dari skor rata-rata awal 45% berkembang pesat menjadi 85% pada akhir kegiatan.

Faktor pendorong utama keberhasilan program pengabdian ini adalah keterbukaan sikap pemilik UMKM serta tingginya motivasi internal karyawan untuk memperbaiki sistem operasional mereka. Kerangka kerja BSC yang dirancang secara sederhana terbukti sangat mudah dipahami oleh masyarakat awam. Di sisi lain, terdapat faktor penghambat berupa keterbatasan waktu operasional harian pemilik UMKM yang harus terbagi antara melayani pembeli dan melakukan pencatatan

transaksi secara manual, sehingga adopsi pembukuan memerlukan kedisiplinan yang ekstra ketat pada minggu-minggu awal. Kendati demikian, melalui komparasi dengan hasil pengabdian terdahulu yang relevan, penggunaan kerangka kerja BSC terbukti sukses memberikan kontribusi nyata dalam mengubah pola pikir pelaku usaha mikro dari yang semula bersifat konvensional menjadi lebih visioner dan berbasis data keuangan.

PENUTUP

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat melalui program pendampingan analisis kinerja berbasis pendekatan Balanced Scorecard (BSC) pada UMKM mitra telah terlaksana dengan sukses dan memberikan dampak positif yang terukur. Program ini berhasil mengentaskan permasalahan mendasar mitra melalui penyusunan pencatatan kas sederhana, perhitungan rasio finansial Return on Investment (ROI) awal sebesar 8%, serta perumusan matriks BSC terintegrasi yang mencakup penetapan sasaran strategis dan Indikator Kinerja Utama (KPI) pada aspek finansial maupun non-finansial. Hasil evaluasi performa menunjukkan adanya lonjakan pemahaman mitra dari skor 45% menjadi 85% serta tersedianya instrumen manajemen strategis siap pakai yang memperjelas arah evaluasi mandiri unit usaha. Keberhasilan kegiatan ini didorong oleh komitmen tinggi serta antusiasme pemilik usaha, meskipun terdapat tantangan berupa keterbatasan waktu operasional harian mitra dalam merutinkan pencatatan keuangan di awal masa penyesuaian. Secara keseluruhan, program pemberdayaan ini memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kapasitas tata kelola manajemen mitra agar lebih kompetitif dan tertata secara kronologis.

Berdasarkan hasil analisis keunggulan dan kelemahan dari pelaksanaan program pendampingan yang telah berjalan, diajukan beberapa rekomendasi strategis demi menjamin keberlanjutan program di masa depan. Bagi pelaku UMKM mitra, sangat disarankan untuk membangun kedisiplinan dengan mengalokasikan waktu khusus selama 10 menit setiap akhir operasional harian untuk mencatat arus kas masuk dan keluar agar kontinuitas instrumen BSC dapat terjaga dengan baik. Sementara itu, bagi tim pengabdian selanjutnya yang akan melakukan program replikasi, direkomendasikan untuk mengembangkan alat bantu digital berbasis aplikasi telepon pintar (smartphone) yang ramah pengguna (user-friendly), sehingga kendala keterbatasan waktu pencatatan manual milik usaha mikro dapat teratasi lewat otomatisasi sistem pelaporan keuangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Borneo Tarakan atas dukungan fasilitas dan arahan program, serta kepada seluruh jajaran manajemen dan staf UMKM mitra

yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan data secara terbuka, dan berpartisipasi aktif selama seluruh rangkaian kegiatan pendampingan ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adila, N., Puteri, A., & Wardani, K. (2021). Analisis Pentingnya Penyusunan Laporan Keuangan bagi Kelayakan Usaha Mikro Kecil Menengah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Sektor Publik*, 18(2), 145–158.
- Andarsari, P. R., & Apriliyanti, I. (2025). Digitalisasi Pencatatan Keuangan dan Pengukuran Kinerja UMKM Menggunakan Matriks Balanced Scorecard Terintegrasi. *Jurnal Manajemen Strategis Ekonomi Rakyat*, 12(1), 34–48.
- Kurniawan, A., & Sunitiyoso, Y. (2024). Analisis Perspektif Pelanggan dan Karakteristik Pasar pada Sektor UMKM Lokal. *Jurnal Administrasi Bisnis Indonesia*, 22(3), 210–225.
- Maulana, M., Saputra, H., & Rahayu, S. (2025). Pengukuran Finansial UMKM melalui Formulasi Pengembalian Investasi (Return on Investment) Berbasis Arus Kas Sederhana. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*, 21(2), 89–102.
- Muhammadin, Z., Fitriani, L., & Rosadi, T. (2022). Penerapan Pengukuran Kinerja Perusahaan dan UMKM Berbasis Balanced Scorecard di Era Pasca Pandemi. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis*, 7(2), 115–129.
- Oktaviranti, R., & Alamsyah, M. (2023). Hambatan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Usaha Berkelanjutan Sektor Informal. *Jurnal Pengembangan Ekonomi Wilayah*, 14(4), 301–316.
- Prasetyo, B., & Handayani, W. (2026). Evaluasi Non -Finansial Perspektif Proses Bisnis Internal pada Efisiensi Produksi Home Industry. *Jurnal Rekayasa Sistem dan Manajemen Industri*, 10(1), 12–25.
- Setyawati, E., & Lestari, D. (2024). Strategi Pemetaan Sasaran Mutu Operasional dan Key Performance Indicators (KPI) untuk Akselerasi Kapasitas Usaha Mikro. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Borneo*, 8(2), 75–88.
- Suwondo, B. (2022). Studi Kasus Pengelolaan Arus Kas Sederhana dan Kedisiplinan

Pembukuan Pada Sektor Usaha Informal. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 14(1), 56–69.

Yunia, L., Ramadhan, F., & Wijaya, C. (2023). Peran Strategis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap Struktur Ketahanan Ekonomi Sektoral. *Jurnal Ekonomi Kebijakan Publik*, 15(1), 45–58.