



ANALISIS KINERJA UMKM DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD: STUDI PADA TWISTEA INDONESIA PURWOKERTO

D. Inka Aprilia ^{a*}, Lutfiyah Wahyu Sani ^b, Safira Kamilah Abdillah ^c, Yoiz Shofwa Shafrani ^d

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Jurusan Perbankan Syariah; 234110202008@mhs.uinsaizu.ac.id, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Jurusan Perbankan Syariah; 234110202017@mhs.uinsaizu.ac.id, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

^c Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Jurusan Perbankan Syariah; 234110202029@mhs.uinsaizu.ac.id, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

^d Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Jurusan Perbankan Syariah; shafraniy@uinsaizu.ac.id, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

* Penulis Korespondensi: D. Inka Aprilia

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of Twistea Indonesia Purwokerto using the Balanced Scorecard approach. This study uses a descriptive qualitative method with data collected through interviews and observations. The analysis is conducted based on four Balanced Scorecard perspectives, namely the financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. The results show that Twistea Indonesia Purwokerto has relatively good business performance, reflected in increased sales and revenue, positive customer responses, effective operational processes and product innovation, as well as solid teamwork and effective employee training. It can be concluded that the Balanced Scorecard provides a comprehensive framework for evaluating business performance and supports MSME development in facing business competition.

Keywords: MSMEs; balanced scorecard; business performance; business strategy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Twistea Indonesia Purwokerto menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Analisis dilakukan berdasarkan empat perspektif Balanced Scorecard, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Twistea Indonesia Purwokerto memiliki kinerja bisnis yang baik yang tercermin dari peningkatan penjualan dan pendapatan, respon positif pelanggan, efektivitas proses operasional dan inovasi produk, serta kerja sama tim yang solid dan pelatihan karyawan yang efektif. Dapat disimpulkan bahwa Balanced Scorecard merupakan alat yang komprehensif dalam mengevaluasi kinerja usaha serta mendukung pengembangan UMKM dalam menghadapi persaingan bisnis.

Kata Kunci: UMKM; balanced scorecard; kinerja bisnis; strategi bisnis

1. PENDAHULUAN

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia, terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat [1]. Salah satu sektor UMKM yang mengalami pertumbuhan signifikan adalah sektor makanan dan minuman, yang

didorong oleh perubahan gaya hidup masyarakat yang cenderung menyukai produk kuliner yang praktis, cepat saji, serta mengikuti tren kekinian. Kondisi ini menyebabkan tingkat persaingan usaha semakin ketat, sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu mengelola kinerja bisnis secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Dalam menghadapi persaingan tersebut, pengukuran kinerja menjadi aspek penting dalam keberlangsungan usaha. Pengukuran kinerja yang komprehensif tidak hanya dilihat dari aspek keuangan, tetapi juga perlu mempertimbangkan aspek non-keuangan seperti kepuasan pelanggan, efektivitas proses operasional, serta pengembangan sumber daya manusia [2]. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu pendekatan pengukuran kinerja yang mampu memberikan gambaran secara menyeluruh terhadap kondisi usaha.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam pengukuran kinerja adalah Balanced Scorecard. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1992 dan kemudian dikembangkan lebih lanjut pada tahun 1996 untuk menilai kinerja organisasi secara komprehensif melalui empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan [3]. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Balanced Scorecard mampu memberikan evaluasi kinerja yang lebih seimbang dan tidak hanya berfokus pada hasil finansial, tetapi juga pada faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan jangka panjang suatu usaha. Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada sektor yang sudah mapan dengan sistem manajemen yang stabil.

Alimudin dkk. (2019) menyatakan bahwa Balanced Scorecard mampu memberikan evaluasi kinerja yang lebih seimbang dan tidak hanya berfokus pada hasil finansial, tetapi juga pada faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan jangka panjang suatu usaha [4]. Pangestu (2021) menunjukkan bahwa penerapan Balanced Scorecard mampu meningkatkan evaluasi kinerja UMKM melalui pengukuran aspek keuangan dan nonkeuangan secara seimbang [5]. Sementara itu, Riansyah dkk. (2025) menyatakan bahwa Balanced Scorecard dapat digunakan sebagai model pengukuran kinerja yang efektif bagi UMKM dalam mendukung pengembangan usaha secara berkelanjutan [6].

Di sisi lain, sektor yang masih tergolong baru dan berkembang, khususnya yang berada di lingkungan kampus, memiliki karakteristik yang berbeda, seperti pasar yang lebih spesifik, pola permintaan yang fluktuatif, serta keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya. Salah satu sektor tersebut adalah Twistea Indonesia Purwokerto yang mulai berdiri pada tahun 2024 dan bergerak di bidang makanan dan minuman dengan target utama mahasiswa. Sebagai usaha yang masih tergolong baru, Twistea menunjukkan perkembangan yang cukup baik serta menghadapi tantangan berupa fluktuasi penjualan, persaingan usaha sejenis, serta pengelolaan operasional yang harus terus ditingkatkan.

Penelitian ini berupaya mengisi research gap tersebut dengan mengkaji penerapan Balanced Scorecard pada UMKM berbasis lingkungan kampus yang masih tergolong baru dan memiliki karakteristik pasar yang spesifik. Kondisi ini berbeda dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang lebih banyak dilakukan pada usaha yang telah mapan dengan sistem manajemen yang relatif stabil.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Twistea Indonesia Purwokerto menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kinerja usaha yang masih berkembang serta menjadi referensi dalam pengembangan strategi peningkatan kinerja usaha di sektor makanan dan minuman. Selain memberikan kontribusi akademis, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi praktis bagi UMKM sejenis dalam meningkatkan kinerja usaha secara berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. UMKM

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan bentuk usaha produktif yang dimiliki oleh individu atau badan usaha dengan skala kecil hingga menengah yang memiliki keterbatasan modal, tenaga kerja, dan jangkauan pasar. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, klasifikasi UMKM ditentukan berdasarkan kriteria tertentu seperti aset usaha dan hasil penjualan tahunan. Kriteria tersebut digunakan sebagai dasar dalam membedakan usaha mikro, kecil, dan menengah sesuai dengan skala usahanya. Meskipun demikian, UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam

perekonomian nasional karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah [1].

Perkembangan UMKM sektor makanan dan minuman juga didukung oleh kemampuan pelaku usaha dalam beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan konsumen serta memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana pemasaran dan pelayanan. Kemampuan tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing UMKM di tengah persaingan bisnis yang semakin meningkat [11].

Perkembangan teknologi digital turut memperkuat peran UMKM dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan Transformasi Digital UMKM di Indonesia Selama Pandemi (2023), transformasi digital memungkinkan UMKM memperluas jangkauan pasar, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperkuat daya saing melalui pemanfaatan media sosial dan platform perdagangan elektronik. Oleh karena itu, kemampuan adaptasi terhadap teknologi digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan usaha UMKM di tengah persaingan bisnis yang semakin meningkat [13].

2.2. Kinerja Bisnis

Kinerja bisnis merupakan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi atau usaha dalam periode tertentu berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, baik dari aspek keuangan maupun nonkeuangan. Kinerja ini tidak hanya diukur dari aspek keuangan seperti laba dan pendapatan, tetapi juga mencakup aspek non-keuangan seperti kepuasan pelanggan, efisiensi proses operasional, serta pengembangan sumber daya manusia [2]. Pengukuran kinerja yang baik sangat penting bagi pelaku usaha karena dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kondisi usaha serta menentukan strategi pengembangan di masa mendatang.

Melalui pengukuran kinerja yang tepat, pelaku usaha dapat mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan yang dimiliki sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terarah. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi salah satu aspek yang penting dalam mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha [10].

2.3. Balanced Scorecard

Balanced Scorecard merupakan metode pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton yang bertujuan untuk menilai kinerja organisasi secara lebih komprehensif. Metode ini tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga mempertimbangkan aspek non-keuangan yang berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha [3]. Balanced Scorecard terdiri dari 4 perspektif utama, yaitu:

2.3.1. Perspektif Keuangan

Perspektif ini mengukur kinerja perusahaan dari sisi finansial seperti pendapatan, laba, dan pertumbuhan penjualan. Perspektif ini menunjukkan hasil akhir dari strategi yang dijalankan perusahaan. Pada usaha makanan dan minuman, indikator yang dapat digunakan antara lain pertumbuhan penjualan, peningkatan pendapatan, pencapaian target keuntungan, dan efisiensi biaya operasional.

2.3.2. Perspektif Pelanggan

Perspektif ini berfokus pada bagaimana pelanggan memandang perusahaan, termasuk tingkat kepuasan, loyalitas, serta retensi pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha. Indikator yang dapat digunakan meliputi kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, jumlah pelanggan baru, serta efektivitas promosi.

2.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini menilai efektivitas dan efisiensi proses operasional yang dilakukan perusahaan dalam menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas. Indikator yang dapat digunakan antara lain efektivitas proses pelayanan, inovasi produk, kualitas produk, dan kemampuan memenuhi permintaan pelanggan.

2.3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif ini berfokus pada pengembangan sumber daya manusia, sistem informasi, serta inovasi yang mendukung peningkatan kinerja jangka panjang perusahaan [3]. Pada usaha skala kecil, perspektif ini dapat diwujudkan melalui pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penggunaan media sosial sebagai sarana pemasaran digital, serta pemanfaatan teknologi sederhana untuk mendukung operasional usaha. Upaya tersebut dapat meningkatkan kemampuan usaha dalam beradaptasi terhadap perubahan pasar dan

persaingan bisnis. Indikator yang dapat digunakan meliputi pelatihan karyawan, pengembangan kompetensi, pemanfaatan teknologi, dan kemampuan inovasi usaha.

Penerapan Balanced Scorecard pada sektor ini telah banyak diterapkan sebagai alat evaluasi kinerja karena mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kondisi usaha. Melalui empat perspektif yang dimiliki, Balanced Scorecard dapat membantu pelaku usaha dalam mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan untuk mendukung pencapaian tujuan bisnis [4].

Penelitian lain menunjukkan bahwa Balanced Scorecard tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan strategi pengembangan usaha. Informasi yang dihasilkan dari setiap perspektif mampu membantu pelaku usaha dalam menentukan prioritas perbaikan secara lebih efektif [8].

Selain itu, penggunaan Balanced Scorecard pada UMKM dinilai mampu meningkatkan efektivitas proses pengambilan keputusan karena mempertimbangkan indikator keuangan dan nonkeuangan secara bersamaan. Dengan demikian, evaluasi kinerja yang dilakukan menjadi lebih objektif dan komprehensif [9].

Hasil penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa Balanced Scorecard masih relevan digunakan dalam pengukuran kinerja UMKM karena mampu mendukung pengembangan usaha secara berkelanjutan melalui peningkatan kualitas layanan, proses bisnis, serta sumber daya manusia [12].

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan tanpa melakukan perhitungan statistik [7]. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi terhadap UMKM Twistea Indonesia Purwokerto.

Dalam penelitian ini, setiap indikator pada masing-masing perspektif Balanced Scorecard diberikan bobot yang sama sebesar 25%. Penilaian setiap indikator dilakukan menggunakan skala 1–5 berdasarkan hasil wawancara dan observasi. Skor 1 menunjukkan kondisi sangat buruk, skor 2 menunjukkan kondisi kurang baik, skor 3 menunjukkan kondisi cukup, skor 4 menunjukkan kondisi baik, dan skor 5 menunjukkan kondisi sangat baik. Selanjutnya, skor yang diperoleh dikalikan dengan bobot masing-masing indikator untuk menghasilkan nilai akhir setiap perspektif. Meskipun demikian, proses pemberian skor tetap bersifat interpretatif berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara sehingga menjadi salah satu keterbatasan dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan pada UMKM Twistea Indonesia Purwokerto yang bergerak di bidang makanan dan minuman dan berlokasi di Jl. Kampus, Grendeng, Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2026. Informan penelitian terdiri dari satu orang pemilik usaha dan dua orang karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional harian. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* karena mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan langsung dengan kondisi serta perkembangan usaha. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dan observasi secara langsung di lokasi usaha.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola UMKM Twistea Indonesia Purwokerto, perspektif keuangan menunjukkan kondisi yang baik. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan penjualan dan pendapatan usaha, terutama pada hari aktif perkuliahan ketika jumlah mahasiswa di lingkungan kampus meningkat. Selain itu, usaha juga telah mampu mencapai target keuntungan yang diharapkan. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa fluktuasi penjualan pada akhir pekan. Kondisi tersebut terjadi karena target pasar utama Twistea Indonesia adalah mahasiswa. Pada akhir pekan jumlah mahasiswa yang berada di sekitar lingkungan kampus cenderung berkurang karena sebagian kembali ke daerah asalnya, sehingga permintaan produk juga mengalami penurunan dibandingkan hari aktif perkuliahan.

Dalam penelitian ini, setiap indikator diberikan skor antara 1–5 sesuai hasil wawancara dan observasi. Selanjutnya skor tersebut dikalikan dengan bobot sebesar 25% untuk memperoleh nilai pada masing-masing indikator.

Tabel 1. Penilaian Perspektif Keuangan

Indikator	Hasil Wawancara	Skor	Bobot	Nilai
Penjualan	Penjualan meningkat saat hari aktif kuliah	4	25%	1,00
Pendapatan	Pendapatan mengalami peningkatan	4	25%	1,00
Target keuntungan	Target keuntungan tercapai	4	25%	1,00
Kendala Keuangan	Terdapat fluktuasi penjualan dan kenaikan harga bahan baku	3	25%	0,75
Total Nilai		3,75		
Persentase		75%		
Kategori		Baik		

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil penilaian perspektif keuangan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard, Twistea Indonesia Purwokerto memperoleh persentase sebesar 75% dengan kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa usaha mampu meningkatkan penjualan dan pendapatan serta mencapai target keuntungan yang diharapkan. Namun, masih terdapat kendala berupa fluktuasi penjualan dan kenaikan harga bahan baku yang perlu diperhatikan agar kondisi keuangan usaha tetap stabil.

4.2. Perspektif Pelanggan

Pada perspektif pelanggan, Twistea Indonesia Purwokerto menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal tersebut terlihat dari adanya pembelian ulang oleh pelanggan, rekomendasi dari mulut ke mulut antar mahasiswa, serta respons positif terhadap kualitas produk dan variasi menu yang ditawarkan. Selain itu, promosi yang dilakukan melalui media sosial seperti Instagram dan WhatsApp Business serta aplikasi pemesanan online dinilai cukup efektif dalam menarik pelanggan baru.

Tabel 2. Penilaian Perspektif Pelanggan

Indikator	Hasil Wawancara	Skor	Bobot	Nilai
Respons pelanggan	Pelanggan memberikan respons positif	5	25%	1,25
Kepuasan pelanggan	Pelanggan merasa puas terhadap produk dan pelayanan	5	25%	1,25
Harga dan variasi menu	Harga terjangkau dan menu beragam	5	25%	1,25
Strategi promosi	Menggunakan media sosial dan aplikasi online	4	25%	1,00
Total Nilai		4,75		

Persentase	95%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil penilaian perspektif pelanggan, Twistea Indonesia Purwokerto memperoleh persentase sebesar 95% dengan kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa usaha mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui kualitas produk, harga yang sesuai, serta variasi menu yang beragam. Selain itu, penggunaan media sosial dan aplikasi online juga membantu meningkatkan daya tarik usaha di kalangan pelanggan.

4.3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada perspektif proses bisnis internal, Twistea Indonesia Purwokerto menunjukkan kinerja yang baik. Sistem operasional usaha telah berjalan secara terstruktur dengan pembagian dua shift kerja yaitu shift pagi pukul 07.00–15.00 dan shift sore pukul 15.00–21.00. Pembagian tersebut membantu menjaga kelancaran pelayanan selama jam operasional.

Tabel 3. Penilaian Perspektif Proses Bisnis Internal

Indikator	Hasil Wawancara	Skor	Bobot	Nilai
Sistem operasional	Operasional terstruktur dengan dua shift kerja	4	25%	1,00
Sistem pelayanan	Pelayanan offline dan online berjalan baik	4	25%	1,00
Inovasi produk	Melakukan inovasi menu secara berkelanjutan	4	25%	1,00
Kendala operasional	Terdapat kendala stok bahan baku dan jam ramai	3	25%	0,75
Total Nilai			3,75	
Persentase			75%	
Kategori			Baik	

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil penilaian perspektif proses bisnis internal, Twistea Indonesia Purwokerto memperoleh persentase sebesar 75% dengan kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa usaha telah memiliki sistem operasional dan pelayanan yang cukup efektif. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan stok bahan baku dan lonjakan pelanggan pada jam sibuk yang perlu diperbaiki agar proses operasional menjadi lebih optimal.

4.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, Twistea Indonesia Purwokerto menunjukkan kinerja yang baik. Kerja sama antar karyawan berjalan dengan baik dan komunikasi dalam operasional usaha cukup efektif. Selain itu, usaha memberikan pelatihan kepada karyawan baru selama dua minggu yang mencakup pengenalan produk, standar pelayanan pelanggan, serta prosedur operasional usaha. Pemanfaatan teknologi digital pada perspektif ini tidak hanya digunakan untuk promosi, tetapi juga untuk mendukung pengelolaan pesanan online, komunikasi operasional, dan pengembangan usaha secara berkelanjutan.

Tabel 4. Penilaian Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Indikator	Hasil Wawancara	Skor	Bobot	Nilai
------------------	------------------------	-------------	--------------	--------------

Kerja sama karyawan	Kerja sama dan komunikasi berjalan baik	4	25%	1,00
Pelatihan karyawan	Terdapat training selama dua minggu	4	25%	1,00
Pemanfaatan teknologi	Menggunakan media sosial dan online order	4	25%	1,00
Pengembangan usaha	Melakukan rencana perluasan pasar dengan meningkatkan aktivitas promosi digital, menambah variasi produk, serta mempertimbangkan penambahan jam operasional pada periode tertentu untuk menjangkau lebih banyak pelanggan.	4	25%	1,00
Total Nilai		4,00		
Persentase		80%		
Kategori		Baik		

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil penilaian perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, Twistea Indonesia Purwokerto memperoleh persentase sebesar 80% dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa usaha telah memiliki kerja sama tim yang baik, pelatihan karyawan yang cukup efektif, serta pemanfaatan teknologi digital yang mendukung pengembangan usaha.

4.5. Hasil Akhir Balanced Scorecard

Tabel 5. Hasil Akhir Balanced Scorecard Twistea Indonesia

Perspektif	Persentase	Kategori
Perspektif Keuangan	75%	Baik
Perspektif Pelanggan	95%	Sangat Baik
Perspektif Proses Bisnis Internal	75%	Baik
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	80%	Baik
Total Keseluruhan	81,25%	Baik

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan Balanced Scorecard, kinerja UMKM Twistea Indonesia Purwokerto secara keseluruhan memperoleh nilai akhir Balanced Scorecard diperoleh dari rata-rata empat perspektif yang digunakan dalam penelitian, yaitu perspektif keuangan (75%), pelanggan (95%), proses bisnis internal (75%), dan pembelajaran serta pertumbuhan (80%). Perhitungan dilakukan dengan rumus $(75 + 95 + 75 + 80) \div 4$ sehingga diperoleh nilai keseluruhan sebesar 81,25% dengan kategori baik.

Perspektif pelanggan menjadi aspek dengan nilai tertinggi karena karakteristik pasar utama Twistea Indonesia yang didominasi mahasiswa. Kelompok pelanggan ini cenderung aktif menggunakan media sosial, mengikuti tren kuliner, serta mempertimbangkan harga yang terjangkau. Kondisi tersebut mendukung efektivitas strategi promosi dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Sementara itu, perspektif keuangan dan proses bisnis internal memperoleh kategori baik, namun masih memiliki beberapa kendala seperti fluktuasi penjualan, kenaikan harga bahan baku, serta keterbatasan stok pada jam ramai. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, usaha menunjukkan adanya pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan karyawan dan pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana promosi usaha.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja UMKM Twistea Indonesia Purwokerto berada pada kategori baik dengan nilai keseluruhan sebesar 81,25%, yang mendekati kategori sangat baik. Perspektif pelanggan memperoleh nilai tertinggi, sedangkan perspektif keuangan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan juga menunjukkan hasil yang baik meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti fluktuasi penjualan, kenaikan harga bahan baku, dan keterbatasan stok pada jam sibuk.

Selain memberikan gambaran mengenai kondisi kinerja usaha, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pendekatan Balanced Scorecard dapat digunakan sebagai alat evaluasi yang mampu menilai aspek keuangan dan nonkeuangan secara lebih menyeluruh sehingga membantu UMKM dalam proses pengambilan keputusan dan pengembangan strategi usaha.

SARAN

Bagi pengelola Twistea Indonesia Purwokerto, disarankan untuk melakukan pencatatan stok bahan baku secara harian, menentukan batas minimum persediaan (*reorder point*), serta menjalin kerja sama dengan lebih dari satu pemasok untuk mengurangi risiko kekurangan bahan baku. Selain itu, survei kepuasan pelanggan secara berkala, pengembangan varian menu musiman, serta pelatihan pelayanan pelanggan bagi karyawan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Optimalisasi pemasaran digital juga dapat dilakukan melalui penggunaan iklan berbayar di Instagram, kerja sama dengan platform GoFood dan ShopeeFood, serta penyajian konten *behind the scenes* untuk meningkatkan kedekatan dengan pelanggan..

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja UMKM dengan Pendekatan Balanced Scorecard: Studi pada Twistea Indonesia Purwokerto” dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Yoiz Shofwa Shafrani selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Twistea Indonesia Purwokerto yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam proses pengumpulan data dan informasi yang diperlukan. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, teman, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pengembangan UMKM, khususnya dalam pengukuran dan evaluasi kinerja menggunakan pendekatan Balanced Scorecard.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kasmir. Kewirausahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- [2] D. R. Hansen and M. M. Mowen. Managerial Accounting, 8th ed. South-Western College Publishing, 2007.
- [3] R.S. Kaplan and D. P. Norton. The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston: Harvard Business School Press, 1996.
- [4] A. Alimudin, A. Z. Falani, S. W. Mudjanarko, and A. D. Limantara, “Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard terhadap Peningkatan Kinerja UMKM,” *EkoNiKa: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, vol. 4, no. 1, pp. 1–17, 2019, <https://doi.org/10.30737/ekonika.v4i1.337>.
- [5] J.C. Pangestu, “Strategi Pengembangan pada Perspektif Nonkeuangan Metode Balanced Scorecard terhadap Peningkatan Kinerja Keuangan UMKM di Indonesia Saat Pandemi Covid-19,” *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, vol. 6, no. 1, 2021, <https://doi.org/10.34127/jrakt.v6i1.434>.
- [6] M.A. Riansyah, Y. Oscar, M. F. Buchori, and Z. Nurrahman, “Pengembangan Model Pengukuran Kinerja

- Berbasis Balanced Scorecard untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM),” *Journal of Industrial Management Inspiration (JIMI)*, vol. 1, no. 1, 2025, <https://doi.org/10.66152/jimi.v1i1.30>.
- [7] Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [8] N.Silviani and R. Trisyanto S., “Analisis Pengukuran Kinerja Proses Manajemen Koperasi Menggunakan Indikator Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung),” *Indonesian Accounting Literacy Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 304–316, 2022, <https://doi.org/10.35313/ialj.v2i2.3096>.
- [9] A.C. Limbong, “Penggunaan Metode Balanced Scorecard (BSC) untuk Pengukuran Kinerja pada UMKM XYZ,” *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, vol. 7, no. 2, 2023, [10.31289/jime.v7i2.10026](https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10026).
- [10] S.Almas, D. Puspita, and A. Lastiati, “Implementasi Balanced Scorecard sebagai Alat Ukur Penilaian Kinerja UMKM Putih Telur Jogja (Sinar Sentosa),” *KEUNIS*, vol. 11, no. 2, 2023, <https://doi.org/10.32497/keunis.v11i2.4295>.
- [11] A.A. Dzulhadi, P. Wulandari, N. A. Aziz, A. Windani, and R. Pratiwi, “Analisis Penerapan Prespektif Balanced Scorecard terhadap Kinerja UMKM (Studi Empiris Warmindo di Kota Semarang),” *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi (SENAMA)*, <http://dx.doi.org/10.52353/senama.v0i0.276>.
- [12] S.Sariani, “The Effect of Balanced Scorecard Implementation on Financial and Non-Financial Performance,” *Dhana Economic Journal*, vol. 2, no. 4, Dec. 2025, <https://doi.org/10.62872/s8cy7a40>.
- [13] S.Alam, W. P. Ramadhani, dan Patmaniar, “Transformasi Digital UMKM di Indonesia Selama Pandemi,” *Journal Social Society*, vol. 3, no. 2, pp. 140-156, Des. 2023, [doi: 10.54065/jss.3.2.2023.334](https://doi.org/10.54065/jss.3.2.2023.334)