

Analisis Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Kopi Ikola Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*

Performance Analysis of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) of Ikola Coffee Using the Balanced Scorecard Method

Fahrul Rozi Maulana¹⁾, M.Mustopa Romdhon¹⁾, Reswita^{1)*}

¹⁾Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu, JL W.R. Supratman, Kandang Limun,. Bengkulu 38371 Indonesia

*Penulis korespondensi: reswita17@yahoo.co.id

Received November 2022, Accepted Desember 2022

ABSTRAK

UMKM adalah satu dari beberapa sektor usaha di Indonesia yang mempunyai peran penting terhadap peningkatan nilai ekonomi, serta menurunkan angka pengangguran. Kota Bengkulu adalah salah satu kota di Indonesia yang juga memanfaatkan peran penting UMKM. Kopi IKOLA merupakan satu dari beberapa UMKM yang beralamat di Jalan Musi No. 3 Kelurahan Padang Harapan, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu yang telah berdiri sejak 1 Agustus 2016 atau telah berdiri selama 6 tahun lamanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja UMKM Kopi IKOLA di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* berdasarkan pada empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan UMKM Kopi IKOLA yang telah berusia 16 tahun ketasa dan pernah belanja minimal satu kali, karyawan dan pemilik usaha Kopi IKOLA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja usaha UMKM Kopi IKOLA berdasarkan perspektif keuangan dengan jumlah skor 7, perspektif pelanggan dengan jumlah skor 1, perspektif proses bisnis internal dengan jumlah skor 1, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan skor 2. Secara keseluruhan nilai kinerja perusahaan yang didapatkan adalah sebesar 0,73. Berdasarkan *rating scale*, maka kinerja usaha UMKM Kopi IKOLA termasuk dalam kategori baik.

Kata kunci: UMKM; kinerja usaha; *balanced scorecard* (BSC)

ABSTRACT

MSMEs are one of several business sectors in Indonesia that have an essential role in increasing economic value and reducing unemployment. Bengkulu City is one of the cities in Indonesia that also takes advantage of the vital role of MSMEs. IKOLA Coffee is one of several MSMEs with its address at Jalan Musi No. 3 Padang Harapan Village, Gading Cempaka District, Bengkulu City, which was established on August 1, 2016, or has been established for six years. The purpose of this study was to determine the performance of MSME Kopi IKOLA, located in Gading Cempaka District, Bengkulu City, using the Balanced Scorecard method based on four perspectives, namely financial, customer, internal business processes, and growth and learning perspectives. The respondents in this study were IKOLA Coffee MSME customers who were 16 years old and had shopped at least once employees and business owners of IKOLA Coffee. The results of this study indicate that the business performance of MSME Kopi IKOLA is based on a financial perspective with a total score of 7, a customer perspective with a total score of 1, an internal business process perspective with a total score of 1, and a learning and growth perspective with a score of 2. Overall the company's performance value obtained is 0.73. Based on the rating scale, the business performance of IKOLA Coffee SMEs is included in the excellent category.

Keywords: MSMEs; business performance; *balanced scorecard* (BSC)

PENDAHULUAN

UMKM adalah salah satu sektor usaha di Indonesia yang mempunyai peran penting terhadap peningkatan nilai ekonomi, serta menurunkan angka pengangguran adalah sektor (Amelia, 2017). Kota Bengkulu merupakan kota di Indonesia yang memanfaatkan peran penting dari sektor usaha ini. Tercatat bahwa ada sekitar

21.110 unit usaha yang terkategori sebagai UMKM dengan kemampuan daya serap tenaga kerjanya sebanyak 24.533 jiwa dari 59.540 tenaga kerja yang tersedia. UMKM Kota Bengkulu juga menyumbang 60% pertumbuhan ekonomi (Dinas Koperasi dan UMKM Bengkulu, 2019)

UMKM Kopi IKOLA adalah satu dari beberapa UMKM yang ada di kota Bengkulu yang

sudah berdiri sejak 1 Agustus 2016 dan beralamat di Jalan Musi No.3 Kelurahan Padang Harapan, Kecamatan Gading Cempaka. Perolehan omset rata-rata usaha ini adalah sekitar 120-300 juta/tahun. Bahan baku utama usaha ini diperoleh dari petani kopi di Rejang Lebong, Kepahiang, dan Tanah Hitam. Jumlah produksi yang mampu dihasilkan oleh usaha ini sebanyak 6 ton/tahun untuk kopi bubuk jenis Robusta dan 500 kg/tahun untuk kopi bubuk jenis Arabika. Jadwal produksi UMKM Kopi IKOLA yaitu Senin-Jum'at mulai pukul 09.00-17.00 WIB. Jumlah tenaga kerja yang dipekerjakan ada sebanyak 5 orang karyawan. UMKM Kopi IKOLA juga mempunyai visi dan misi dalam melaksanakan usahanya supaya tahu arah dan tujuan perusahaan.

Sesuai dengan fakta yang ada, UMKM memang memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan ekonomi di Indonesia. Namun, masih ada banyak UMKM yang tidak mampu berkembang dan cenderung gagal. Salah satu cara untuk membenahi kinerja UMKM, yaitu melalui evaluasi kinerja dengan langkah awal melakukan pengukuran kinerja. Adapun salah satu alat pengukuran kinerja yang dapat digunakan adalah *Balanced Scorecard* (Ilyasin *et al.*, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja UMKM Kopi IKOLA.

METODE PENELITIAN

Tabel 1. Analisis pengukuran kinerja menggunakan *balanced scorecard*

No	Uraian	Indikator	Rumus
1	Perspektif Keuangan	<i>Curren ratio</i>	$CR = \frac{AL}{HL} \times 100\%$
		<i>Quick ratio</i>	$QR = \frac{AL - P}{HL} \times 100\%$
		<i>Cash ratio</i>	$C = \frac{Ks}{HL} \times 100\%$
		DAR	$DAR = \frac{TH}{TA} \times 100\%$
		DER	$DER = \frac{E}{TH} \times 100\%$
		ROA	$ROA = \frac{LK}{JA} \times 100\%$
		ROI	$ROA = \frac{LB}{JA} \times 100\%$
		NPM	$NPM = \frac{PB}{TP} \times 100\%$
		R/C rasio	$RE = \frac{TP}{TB}$
2	Perspektif Pelanggan	CSI	$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$
3	Perspektif Proses Bisnis Internal	Jumlah Produksi MEC	- $MEC = \frac{PT}{TT} \times 100\%$
4	Pertumbuhan dan Pembelajaran	Kepuasan Karyawan	$IKK = \frac{T}{SxY} \times 100\%$
		Produktivitas Karyawan	$\frac{JP}{JK} \times 100\%$
		Pelatihan Karyawan	$\frac{KP}{JK} \times 100\%$

Sumber: Himawan *et al.*, 2015

Penelitian ini dilakukan pada UMKM Kopi IKOLA yang beralamat di JL. Musi No.3, Kelurahan Padang Harapan, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja atau *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel daerah berdasarkan ciri atau sifat dengan mempertimbangkan bahwa UMKM Kopi IKOLA merupakan usaha produksi kopi bubuk Robusta dan Arabika yang telah memiliki legalitas hukum. Waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung pada 1 Agustus 2021 sampai dengan 31 Oktober 2021

Data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu berupa data primer yang diperoleh dari wawancara dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan UMKM Kopi IKOLA, serta data sekunder yang diperoleh dari pustaka atau penelitian terdahulu. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 1 orang pemilik perusahaan, 5 orang karyawan, dan 45 orang pelanggan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif usaha ini diukur berdasarkan pada empat perspektif pengukuran kinerja *balanced scorecard*, penentuan strategis dan ukuran hasil. Pendekatan kuantitatif mencakup proses pembobotan dari keempat perspektif (Himawan *et al.*, 2015). Berikut adalah tabel analisis datam pengukuran kinerja *balanced scorecard* (tabel 1).

Keterangan

AL : Aktiva Lancar	LB : Laba Bersih	TA : Total Aktiva
E : Ekuitas	LK : Laba Kotor	TH : Total Hutang
HL : Hutang Lancar	P : Persediaan	TP : Total Penerimaan
Ks : Kas	PB : Penjualan Bersih	TT : <i>Throughput Time</i>
HS : Skala Maksimum	PT : <i>Processing Time</i>	TA : Total Aktiva
JP : Jumlah Produksi	RE : Rasio Efisiensi	TB : Total Biaya
JK : Jumlah Karyawan	LK : Laba Kotor	WS : <i>Weight Score</i>
KP : Karyawan Ikut Pelatihan	P : Persediaan	TH : Total Hutang

Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Secara Keseluruhan

Berdasarkan dari semua ukuran strategis masing-masing perspektif dalam *balanced scorecard*, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, selanjutnya akan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan diberikan skor berdasarkan rating scale, yaitu -1, 0, dan 1. Semua skor dijumlahkan dan dibandingkan dengan jumlah ukuran strategis dari keempat perspektif tersebut. Sehingga akan diperoleh nilai bobot keseluruhan perspektif (Timur *et al.*, 2014).

$$\text{Bobot} = \frac{\text{Total skor ukuran strategi}}{\text{Jumlah ukuran strategis}}$$

Setelah nilai bobot diketahui, maka langkah selanjutnya adalah dengan membuat skala untuk menilai total skor tersebut. Sehingga kinerja perusahaan dapat dikatakan “kurang” (skala -1), “cukup” (skala 0), dan “baik” (skala 1). Berdasarkan skala ini, maka pemilik usaha Kopi IKOLA yang beralamat di Kelurahan Padang Harapan, Kecamatan Gading Cempaka, Kota

Bengkulu akan dapat diketahui nilai kinerjanya (Hanuma *et al.*, 2011).

Apabila skala sudah ditentukan, selanjutnya adalah menentukan batas area “kurang”, “cukup”, dan “baik”. kinerja dapat dikatakan kurang apabila memiliki nilai kurang dari 50 persen (diasumsikan 50% adalah sama dengan nol), kinerja dikatakan “baik” apabila berada pada kisaran nilai lebih dari 80% dan diasumsikan bahwa 80% adalah sama dengan 0,6. Sisanya adalah daerah “cukup”, yaitu antara rentang nilai 0-0,6 (Aspriyati *et al.*, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran Kinerja Perusahaan

Pengukuran kinerja UMKM Kopi IKOLA secara keseluruhan dilakukan dengan cara membobotkan nilai pada masing-masing perspektif dalam *balanced scorecard*, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Proses pembobotan diawali dengan memberikan skor berdasarkan sasaran strategis yang ada disetiap perspektif dalam *balanced scorecard*. Hasil pengukuran dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil pengukuran kinerja masing-masing perspektif

Perspektif	Indikator	2019	2020	Rata-Rata	Target (%)	Kriteria	Skor
Keuangan	CR	181,52	173,62	177,87	>1 atau 100	Baik	1
	QR	258,19	181,50	219,84	>1 atau 100	Baik	1
	KR	1,82	1,74	1,98	>1 atau 100	Baik	1
	DAR	18,18	19,65	18,91	< 90	Baik	1
	DER	55,86	75,01	65,43	< 90	Baik	1
	ROA	48,99	37,86	43,42	> 20	Baik	1
	ROI	47,22	36,38	41,85	> 20	Baik	1
	NPM	6,02	5,26	5,63	> 20	Kurang	-1
	R/C rasio	1,07	1,06	1,06	>1 atau 100	Baik	1
Pelanggan	Kepuasan Pelanggan		87,73		90%	Baik	1
Bisnis Internal	Jumlah Produksi	940	635	32,44	90%	cukup	0
	MCE	94,28	91,33	92,81	90%	Baik	1
Pertumbuhan Pembelajaran	Kepuasan Karyawan		91		90%	Baik	1
	Produktivitas Karyawan	188	127	32,44	90%	Cukup	0
	<i>Employee Training</i>	0,8	1	90	90%	Baik	1
Total Skor							11

Sumber: Data primer diolah, 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil pengukuran kinerja yang dilakukan pada persepektif keuangan dengan indikator pengukuran yaitu CR (*Current Ratio*), QR (*Quick Ratio*), KR (Kas Rasio), *Debt to Assets Ratio* (DAR), *Debt to Equity Ratio* (DER), *Return On Total Asset* (ROA), *Return on Investment* (ROI), *Net Profit Margin* (NPM), dan Rasio Efisiensi Usaha (R/C rasio) secara keseluruhan mendapatkan skor >1 atau dapat dikategorikan baik. Hal ini dikarenakan perolehan nilai kinerja masing-masing indikator pada perspektif keuangan telah sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Walaupun pada Tabel tersebut juga terlihat bahwa pada indikator NPM nilainya <1. Jika melihat dari sajian data pada Tabel 2 bahwa terjadi penurunan nilai NPM dari tahun 2019 ke tahun 2020. Penurunan nilai NPM ini disebabkan oleh adanya penurunan penjualan yang sebanding dengan penurunan laba bersih. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai NPM pada UMKM Kopi IKOLA masih termasuk dalam kategori kurang baik dalam meningkatkan laba usaha dan membuat kinerja usaha kurang efisien, karena nilai rata-rata NPM selama 2 tahun belum mampu melebihi target, yaitu >20%;. Semakin tinggi nilai NPM yang dihasilkan oleh perusahaan, maka semakin besar keuntungan atau laba usaha yang mampu diperoleh perusahaan (Aspriyati, 2017).

Pada persepektif pelanggan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan nilai kepuasan pelanggan UMKM Kopi IKOLA adalah sebesar 87,73%. Hal ini memberikan arti bahwa pelanggan sudah merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan. menurut beberapa penelitian terdahulu, dan salah satunya adalah penelitian Syukri (2014) yang menginformasikan bahwa semakin tinggi nilai CSI yang diperoleh perusahaan, maka dapat dikatakan bahwa perusahaan telah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atau bisa dikatakan perusahaan mampu memberikan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Selain itu Muslim *et al* (2016) juga memberikan informasi apabila hasilnya adalah skor kesesuaian diatas 100%, maka layanan sudah melebihi atau telah sesuai harapan pelanggan dan apabila dibawah 100% memberikan arti bahwa layanan perlu untuk ditingkatkan. Perusahaan mengharapkan pelanggan 100% merasa puas atas layanan yang diberikan, tapi setelah dibuat interval kelas, maka hasil pengukuran ini menunjukkan berada pada interval dengan kategori baik sehingga skornya adalah 1 (Siburian *et al.*, 2017).

Pengukuran yang dilakukan pada perspektif proses bisnis internal UMKM Kopi IKOLA adalah *Manufacturing Cycle Effectiveness* (MCE) dan jumlah produksi. Realisasi nilai rata-

rata MCE yang dihasilkan oleh usaha ini adalah sebesar 92,84%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai MCE termasuk ke dalam kategori baik dan diberi skor 1, karena hasil MCE usaha ini hampir mendekati 1. Kemudian, realisasi nilai rata-rata jumlah produksi yang mampu dihasilkan oleh usaha ini selama 2 tahun adalah sebesar 32,44%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah produksi yang mampu dihasilkan oleh usaha ini masih terkategori cukup baik dan diberi skor 0, karena berada pada rentang nilai 30% -90%.

Pengukuran yang dilakukan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah kepuasan karyawan, produktivitas karyawan, *employee training*. Realisasi rata-rata dari hasil persentase kuesioner kepuasan karyawan pada UMKM Kopi IKOLA adalah sebesar 91%. Hal ini memberikan arti bahwa hasil pengukuran kepuasan pelanggan usaha ini masuk kedalam kategori baik dan diberi skor 1. Pengukuran produktivitas yang dihasilkan oleh karyawan masuk dalam kategori cukup baik dan diberi skor 0. Hal ini dikarenakan produktivitas karyawan mengalami penurunan sebesar 32,44% dan hampir dibawa target yang telah ditentukan oleh UMKM Kopi IKOLA. Sedangkan pada pengukuran *employee training* terjadi peningkatan sebesar 25% dengan nilai realisasi rata-rata sebesar 90%. Hal ini menunjukkan bahwa usaha tersebut telah memenuhi target yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 90% dan setelah dintervalkan, maka hasil pengukuran *employee training* masuk ke dalam kategori baik sehingga diberikan skor 1 (Zin *et al.*, 2013)

Berdasarkan pada nilai pengukuran pada masing-masing perspektif yang ada dalam penelitian ini, yaitu persepektif keuangan dengan indikator pengukuran yaitu CR, QR, KR, DAR, DER, ROA, ROI, NPM, dan R/C rasio. Kemudian pada perspektif pelanggan dengan indikator pengukurannya adalah kepuasan pelanggan, perspektif proses bisnis internal (jumlah produksi, dan MCE), serta perspektif pertumbuhan juga pembelajaran (kepuasan, produktivitas, dan pelatihan karyawan) diperoleh total skor yang dapat dilihat pada tabel 3.

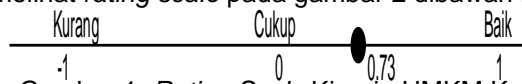
Tabel 3. Skor kinerja keseluruhan masing-masing perspektif di UMKM Kopi IKOLA.

Perspektif	Skor
Keuangan	7
Pelanggan	1
Proses Bisnis Internal	1
Pertumbuhan dan Pembelajaran	2
Total Skor	11

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 3 menunjukkan hasil perolehan total skor dari keempat perspektif, yaitu dengan skor sebanyak 11. Sedangkan total variabel atau indikator ukuran strategis dari masing-masing

perspektif adalah sebanyak 15. Indikator tersebut meliputi 9 ukuran hasil pada perspektif keuangan, 1 ukuran hasil pada perspektif pelanggan, 2 ukuran hasil pada perspektif proses bisnis internal, serta 3 ukuran hasil pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Selanjutnya dari 11 total skor yang diperoleh akan dibandingkan dengan jumlah total variabel atau ukuran strategis, yaitu 15. Sehingga setelah dilakukan perbandingan akan diperoleh nilai bobot sebesar 0,73 dan untuk mengetahui kategori nilai yang sudah diukur, maka langkah selanjutnya adalah melihat *rating scale* pada gambar 2 dibawah ini



Gambar 1. *Rating Scale* Kinerja UMKM Kopi IKOLA

Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar 1 memberikan arti bahwa Kinerja keseluruhan UMKM Kopi IKOLA masuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan perolehan skor keseluruhan dari masing-masing perspektif yang digunakan nilainya lebih dari nol dan bahkan nilainya hampir mendekati satu. Sejalan dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya, dan salah satu diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto (2012) yang menyatakan bahwa kinerja dikatakan “kurang baik” apabila nilai yang diperoleh >50 persen (diasumsikan 50% adalah sama dengan 0), kinerja dikatakan “baik” apabila nilai yang diperoleh > 80% (diasumsikan bahwa 80% adalah sama dengan 0,6), sedangkan kinerja dikatakan “cukup baik” apabila nilai yang diperoleh diantara 0-0,6.

Gambar 1 diatas memberikan makna bahwa kinerja UMKM Kopi IKOLA yang beralamat di Jalan Musi No.3 Kelurahan Padang Harapan, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu baik dalam menjalankan usahanya, yang diukur berdasarkan pada empat perspektif yang terdapat di dalam *balanced scorecard*, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hal ini dibuktikan dengan adanya perolehan nilai *rating scale* pada usaha ini, yaitu berada pada angka 0,73 atau berada pada angka lebih dari 80%

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja UMKM Kopi IKOLA adalah “baik”

1. Kinerja finansial UMKM Kopi IKOLA dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dilihat dari hasil perspektif keuangan menunjukan nilai kinerja perusahaan “baik”

2. Kinerja non-finansial UMKM Kopi IKOLA dengan menggunakan metode *balanced scorecard* yang dilihat dari:

- a. Perspektif pelanggan yang memperlihatkan UMKM Kopi IKOLA telah memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan dengan baik
- b. Perspektif Proses Bisnis Internal menunjukkan bahwa UMKM Kopi IKOLA dalam meningkatkan jumlah produksi masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan adanya penurunan jumlah produksi dari tahun 2019 ke 2020 dengan diimbangi adanya kebijakan pemilik usaha untuk mengurangi jumlah jam kerja karyawan dan jumlah produksi, yang disebabkan adanya pandemi *covid-19*. Sebaliknya, pada ukuran hasil MEC usaha ini masuk dalam kategori baik, hal ini karena adanya peningkatan nilai MEC tahun 2019 ke tahun 2020.
- c. Perspektif pertumbuhan dan Pembelajaran menunjukkan kinerja yang baik, dinilai dari tingkat kepuasan karyawan yang bekerja di UMKM Kopi IKOLA, adanya peningkatan produktivitas dan jumlah karyawan yang mengikuti berbagai pelatihan dalam hal untuk pengembangan usaha.

Perusahaan perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja usahanya pada beberapa ukuran hasil seperti pada perspektif keuangan, yaitu pada nilai NPM. Pemilik Usaha harus lebih memastikan bahwa produk yang dijual mampu meningkatkan nilai laba bersih. Meskipun secara keseluruhan hasil pengukuran kinerja pada usaha ini masuk dalam kategori baik, tapi perusahaan juga harus tetap selalu berupaya untuk terus memaksimalkan kinerja-kinerja usahanya, yang hal ini bertujuan supaya perusahaan UMKM Kopi IKOLA ini tetap bisa selalu eksis atau bertahan lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia M.P. 2017. “E-UMKM: Aplikasi Pemasaran Produk UMKM Berbasis Android Sebagai Strategi Meningkatkan Perekonomian Indonesia”. Jurnal Snatif. Vol.4 No.2 hal. 11-16.
- Aspriyati W., Andani A., dan Sukiyono K. 2017. “Pengukuran Kinerja Perusahaan Kopi Bubuk “SAHABAT” di Lubuk Linggau: Aplikasi Balanced Scorecard (BSS)”. Jurnal AGRISEP. Vol. 16 No.2 hal. 177-190.
- Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bengkulu. 2019. “Peran Penting UMKM Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota Bengkulu”. Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bengkulu.

- Hanuman S. dan Kiswara E. 2011. "Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Astra Honda Motor) Semarang". Universitas Diponegoro.
- Himawan F.A. dan Juarsah. 2015. "Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Manajemen (Studi Kasus PT. Makro Indonesia Caang Pasar Rebo, Jakarta)". Jurnal ESENSI. Vol. 8 No.1 hal. 322-335.
- Ilyasin M. and Zamroni. 2017. "Balanced Scorecard: a strategy for the quality improvement of islamic higher education". Jurnal Dinamika Ilmu. Vol. 17 No.2 hal. 223-236.
- Muslim A., Hubeis M. and Sailah I. 2016. "Evaluasi Kinerja Layanan Pengembangan Bisnis Bagi Usaha Kecil Menengah: Kasus BDS Garmen di Jakarta". Jurnal Industri Kecil Menengah. Vol. 2 No.1 hal. 230-248.
- Siburian F.S., Parengkuan T., dan Maramis J. 2017. "Analisis Kinerja Keuangan Berbasis Market Share pada Industri Telekomunikasi di Indonesia (Studi Kasus pada Perusahaan Telekomunikasi Terdaftar di BEI 2011-2015)". Jurnal EMBA. Vol. 5 No.2 hal. 465-474.
- Syukri S.A. 2014. "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja". Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol. 13 No. 2 hal. 412-418.
- Timur A.P., Santoso L., dan Effendi M. 2014. "Penilaian Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Balanced Scorecard". Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya. Malang.
- Wijayanto N. 2012. "Pengaruh Baruan Pemasaran Terhadap Komunikasi dari Mulut ke Mulut Melalui Kepuasan Pelanggan". Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 2 No. 2 hal. 99-110.
- Zin N.M., Sulaiman S., Ramli A., and Nawawi A. 2013. "Performance Measurement and Balanced Scorecard Implementation: Case Evidence of a Government Linked Company". Journal Procedia Economics and Finance. Vol. 7 No.1 hal. 197-204.