

## **Sistem Pengendalian Manajemen dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan dengan Metode Balance Scorecard**

Andre Wiratha<sup>1✉</sup>, Nur Kemalasari<sup>2</sup>, M. Zaky Mubarak Lubis<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

[andrewiratha@uinib.ac.id](mailto:andrewiratha@uinib.ac.id)

### **Abstract**

The purpose of this study is to find out how important the Management Controlling System is in improving company performance using the Balanced Scorecard for MSMEs in Batusangkar City, West Sumatera. The type of research used is qualitative research. The data source used in this study is primary data obtained from the result of structured interviews with MSMEs actors in the service sector, namely Budi Motor Service. The result of this study indicate that the implementation of the Management Controlling System with the Balance Scorecard method has improved the company's performance, Budi Motor Service is more planned in several ways, including: First, in the company's financial perspective where bookkeeping is more structured and uses accounting principles, Second, the customer perspective where the company tries to establish relationships with customers by utilizing advance in information technology, such as social media. Third, learning and growth perspective using technology to help work processes. And Fourth, internal business process perspective, where the company development by creating business units that support the company's main business Budi Motor Service.

**Keywords:** Management Control System, Company Performance, Balance Scorecard, SMEs, Qualitative Research.

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa penting Sistem Pengendalian Manajemen dalam meningkatkan kinerja perusahaan dengan menggunakan Balanced Scorecard pada UMKM di Kota Batusangkar Sumatera Barat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara terstruktur dengan pelaku UMKM di bidang jasa yaitu Budi Motor Service. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Pengendalian Manajemen dengan metode Balance Scorecard telah meningkatkan kinerja perusahaan, Budi Motor Service lebih terencana dalam beberapa hal, antara lain: Pertama, dalam perspektif keuangan perusahaan dimana pembukuan lebih terstruktur dan menggunakan prinsip akuntansi, Kedua, perspektif pelanggan dimana perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, seperti media sosial. Ketiga, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan teknologi untuk membantu proses kerja. Dan Keempat, perspektif proses bisnis internal, dimana pengembangan perusahaan dengan menciptakan unit bisnis yang mendukung bisnis utama perusahaan Budi Motor Service.

**Kata kunci:** Sistem Pengendalian Manajemen, Kinerja Perusahaan, Balance Scorecard, UMKM, Penelitian Kualitatif.

*INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.*



### **1. Pendahuluan**

UMKM memiliki peranan penting dalam pemulihan perekonomian Indonesia pasca pandemi Covid 19 yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 2020 [1]. Kementerian Keuangan melansir bahwa berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah pada bulan Maret 2021 jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) mencapai 64,2 juta pelaku dengan menjadi menyumbang PDB terbesar Indonesia dengan total Rp. 8.573,89 Triliun atau sebesar 61,07% dari keseluruhan PDB Indonesia. Lebih lanjut Menteri Koperasi dan UKM mengatakan bahwa sejak pandemi Covid 19 melanda Indonesia para pelaku UMKM mengalami kesulitan dan diasumsikan bahwa setengah UMKM di Indonesia mengalami kebangkrutan namun berhasil diselamatkan [2]. Dari hal tersebut diketahui bahwa pelaku UMKM harus mampu bertahan dalam setiap situasi-situasi eksternal yang mempengaruhi perusahaan, seperti pandemi covid 19 [3]. Oleh karena itu diperlukan

Sistem Pengendalian Manajemen (SPM), dimana SPM sangat berguna bagi perusahaan terutama UMKM agar bisa bertahan dalam segala situasi sehingga kinerja perusahaan juga akan bisa meningkat nantinya [4].

Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) merupakan keharusan dalam suatu perusahaan atau organisasi, karena kegagalan dalam pengendalian manajemen akan membawa kerugian finansial yang besar, rusaknya reputasi perusahaan bahkan dapat membawa kegagalan bagi perusahaan [5]. Kegagalan yang terjadi pada tentunya bisa membuat perusahaan tersebut berujung gulung tikar. Kerugian-kerugian yang ditimbulkan dari kegagalan dalam pengendalian manajemen tentu tidak diinginkan oleh UMKM manapun, oleh karena itu diperlukan alat untuk mengukur kinerja perusahaan, untuk melihat apakah yang direncanakan UMKM dari awal berdiri sampai sekarang sudah tepat sasaran atau belum. Balance Scorecard merupakan metode yang lazim digunakan dalam SPM untuk mengukur kinerja perusahaan [6]. Untuk mengukur kinerja perusahaan diperlukan ukuran

komprehensif yang meliputi empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran [7].

Artikel ini berusaha memaparkan bagaimana penerapan serta pentingnya Sistem Pengendalian Manajemen bagi salah satu UMKM yaitu Budi Motor Service di Kota Batusangkar, Sumatera Barat dengan menggunakan metode Balance Scorecard [8]. Sejalan dengan itu artikel ini juga akan melihat apakah penerapan SPM yang dilakukan UMKM sebelum pandemi, ketika pandemi, dan setelah pandemi mempunyai peranan penting bagi kinerja perusahaan. Artikel ini berangkat dua dari argumen. Pertama, kemampuan pelaku UMKM bertahan pada masa pandemi dan meningkatkan kinerja perusahaannya setelah masa pandemi dengan metode Balance Scorecard. Kedua, Sistem Pengendalian Manajemen merupakan salah satu kunci terhindarnya perusahaan dari kegagalan-kegagalan bisnis. Dengan kata lain SPM seharusnya menjadi alat bagi seluruh pelaku UMKM agar dapat meningkatkan kinerja perusahaannya [9].

Setiap perusahaan menginginkan strategi-strategi yang mereka rancang dapat berjalan sesuai dengan yang mereka inginkan, agar dari lancarnya penerapan strategi tersebut tujuan perusahaan pun dapat tercapai. SPM merupakan sebuah alat untuk merumuskan dan mengimplementasikan perubahan pada strategi yang telah ditetapkan sebelumnya. SPM adalah sistem yang digunakan dalam suatu organisasi dengan cara mengumpulkan dan menggunakan informasi untuk mengevaluasi kinerja sumber daya organisasi yang pada akhirnya akan mempengaruhi perilaku organisasi dalam menerapkan strategi organisasi [10]. Sistem pengendalian manajemen merupakan suatu rangkaian tindakan dan aktifitas yang terjadi pada seluruh kegiatan organisasi dan berjalan secara terus menerus. Pengendalian manajemen bukanlah suatu sistem terpisah dalam suatu organisasi, melainkan harus dianggap sebagai bagian penting dari setiap sistem yang dipakai manajemen untuk mengatur dan mengarahkan kegiatannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen adalah suatu bentuk kontrol terhadap segala kegiatan perusahaan dari awal sampai akhir mencakup strategi, visi, misi dan tujuan serta evaluasi perusahaan agar kinerja perusahaan dari satu periode ke periode selanjutnya dapat meningkat [11].

proses sistem pengendalian manajemen mempunyai empat aktivitas. Pertama, Perencanaan Strategis yang merupakan langkah awal dalam siklus pengendalian manajemen. Kedua, Penyusunan Anggaran yang disusun untuk memberikan jaminan bahwa rencana yang sudah dibuat dapat dilaksanakan dengan besaran biaya yang sudah diperhitungkan [12]. Ketiga, Pelaksanaan, merupakan penerapan atau action dari rencana-rencana yang telah dicanangkan sebelumnya, dimana setiap pelaksanaan harus disesuaikan dengan anggaran yang telah disusun oleh perusahaan [13].

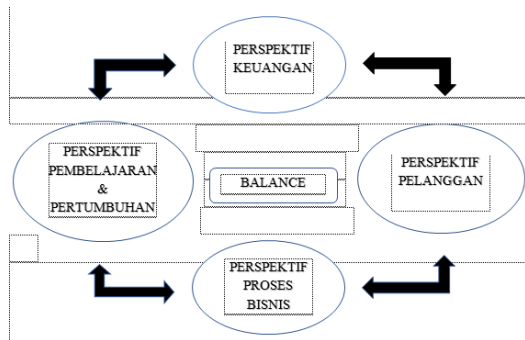
Keempat, Evaluasi Kinerja merupakan laporan yang dihasilkan meliputi informasi akuntansi dan nonakuntansi, yang akan digunakan sebagai dasar pengendalian data yang akan menganalisa penyimpangan-penyimpangan yang ada sehingga dapat merumuskan tindakan perbaikan untuk kembali kepada strategi pencapaian tujuan perusahaan [14].

Kinerja Perusahaan merupakan gambaran keadaan secara utuh atas suatu perusahaan selama periode waktu tertentu, dan merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam manfaat sumber daya-sumber daya yang dimiliki. Biasanya kinerja perusahaan merupakan kinerja yang dilihat dari sektor keuangan [15]. Investor ingin melihat kinerja yang dihasilkan dalam sektor keuangan perusahaan berjalan dengan baik [16]. Oleh karena itu perusahaan berkewajiban melakukan pengungkapan kinerja keuangan secara transparan atau tidak disembunyikan berupa Laporan Keuangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Perusahaan merupakan performa perusahaan di dalam segala kegiatan yang sedang berlangsung, bagaimana perusahaan tersebut mampu melaksanakan strategi-strateginya dengan baik sehingga goals perusahaan dapat tercapai [17]. Biasanya kinerja perusahaan dilihat dari tiga hal: Pertama, Kinerja Keuangan (Financial Performance), untuk melihat kinerja perusahaan dari laporan keuangan perusahaan. Kedua, Kinerja Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Performance), untuk melihat bagaimana perusahaan menjalin hubungan dengan pelanggannya. Ketiga, kinerja produk baru (*New Product Performance*), untuk melihat bagaimana inovasi produk baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan [18].

Balance Scorecard merupakan suatu sistem manajemen untuk melakukan pengukuran dan pengendalian secara tepat, cepat serta komprehensif dalam memberikan pemahaman kepada manajer mengenai kinerja bisnis. Balanced Scorecard merupakan salah satu ukuran kinerja alternatif yang bertujuan untuk menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan [19]. Balanced Scorecard mampu memberikan pemahaman yang tepat dan komprehensif kepada manajer tentang performance. Pada dasarnya Balanced Scorecard merupakan sistem manajemen bagi suatu organisasi untuk berinvestasi dalam jangka panjang yang meliputi pelanggan (*customer*), pembelajaran dan pertumbuhan karyawan dan manajemen (*learning and growth*), sistem (*internal business process*), dan hasil-hasil finansial (*financial*) [20].

Balanced Scorecard mempunyai setidaknya empat perspektif, diantaranya: Pertama, Perspektif Keuangan, dimana perspektif ini mempunyai dua peranan penting yaitu semua perspektif tergantung pada pengukuran keuangan yang menunjukkan implementasi dari strategi yang sudah direncanakan; dan memberi dorongan kepada tiga perspektif yang lainnya tentang target yang harus dicapai. Kedua, Perspektif Pelanggan, dimana pelanggan merupakan pelaku

ekonomi yang sangat penting bagi perusahaan. Ketiga, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, bertujuan untuk menyediakan infrastruktur yang mendukung tercapainya tujuan-tujuan dari tiga perspektif lain. Keempat, Perspektif Proses Bisnis Internal, untuk melihat perspektif ini biasanya perusahaan menggunakan Value Chain Analysis (Analisis Rantai Nilai). Selanjutnya perspektif balance scorecard ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Perspektif Balanced Scorecard

Pada Gambar 1, dalam tinjauan literatur yang penulis cantumkan di atas dapat diketahui bahwa kinerja perusahaan dapat diukur dengan tiga hal yaitu, Kinerja Keuangan (*Financial Performance*), Kinerja Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Performance*), serta kinerja produk baru (*New Product Performance*), hal ini dapat diukur dengan metode balance scorecard yang melihat kinerja perusahaan dengan empat hal dimana tiga indikator dari kinerja perusahaan ada di dalam indikator balance scorecard ini, adapun indikator dari balance scorecard ini adalah: Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan tiga indikator ini merupakan indikator yang sama antara indikator kinerja perusahaan dan juga indikator dari balance scorecard dan kinerja perusahaan juga dapat dilihat dari indikator balance scorecard lainnya, walaupun tidak terdapat dalam indikator kinerja perusahaan, indikator tersebut adalah Perspektif Proses Bisnis Internal.

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dipilih untuk menjelaskan atau mendeskripsikan secara jelas fenomena yang terjadi dengan apa adanya. Hal ini sesuai dengan tujuan dari peneliti yang ingin mengetahui pentingnya dan bagaimana penerapan SPM pada salah satu UMKM yaitu Budi Motor Service Batusangkar. Waktu dan tempat penelitian dilakukan pada bulan April-Juni 2022 yang bertempat di lokasi UMKM Budi Motor Service berada yaitu di Jln. A. Yani No. 425 Pincuran Tujuh, Kota Batusangkar.

Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) sangat penting bagi perusahaan, baik itu perusahaan kecil, perusahaan menengah, bahkan bagi perusahaan besar sekalipun. SPM akan mengarahkan segala sumber daya yang dimiliki perusahaan (modal, bahan baku, manusia, metode/strategi) menuju tujuan yang

diharapkan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pentingnya SPM dan juga bagaimana penerapan SPM bagi salah satu UMKM yang ada di Kota Batusangkar, Sumatera Barat.

Penelitian ini mempunyai dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara terstruktur kepada pengelola UMKM sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, artikel atau informasi-informasi lain dari media massa yang berkaitan dengan masalah yang diangkat. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara serta observasi secara langsung kepada pemilik UMKM Budi Motor Service Batusangkar untuk melihat pentingnya dan bagaimana penerapan SPM pada salah satu UMKM yaitu Budi Motor Service Batusangkar.

Wawancara dan observasi akan dilakukan dalam beberapa sesi untuk memastikan ketersediaan data yang sesuai dengan penulis teliti. Beberapa wawancara dilakukan secara formal dengan membuat janji khusus, juga secara informal yang dilakukan secara terbuka tanpa melakukan janji pertemuan terlebih dahulu. Keabsahan data dalam penelitian ini dicapai dengan dua cara. Pertama, data yang dibutuhkan dilihat dari pengetahuan pelaku mengenai Sistem Pengendalian Manajemen, Kinerja Perusahaan dan Balance Scorecard. Kedua, keabsahan juga diperoleh dari observasi dan dokumentasi yang dilakukan untuk melihat bagaimana penerapan Sistem Pengendalian Manajemen di UMKM tersebut dari data-data yang dimiliki UMKM. Data yang digunakan tidak hanya objektif tapi juga subjektif sehingga kebenarannya dapat diperoleh.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga tahapan kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data Reduction (Reduksi Data) merupakan sebuah proses pemilihan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa, sehingga nanti kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data juga merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasaan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dalam penelitian ini penulis melakukan proses reduksi data dari variabel penelitian yaitu sistem pengendalian manajemen serta kinerja perusahaan dengan metode Balance Scorecard.

Display Data (Penyajian Data) merupakan kumpulan-kumpulan dari informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan dalam penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan untuk menganalisis masalah agar memudahkan dalam memecahkan masalah tersebut. Setelah melakukan pengelompokan data, semuanya disusun dalam bentuk yang terstruktur, sehingga peneliti dapat menggambarkan apa yang terjadi dilapangan terkait permasalahan penelitian. Oleh karena itu, penarikan kesimpulan yang benar dan sesuai fakta dilapangan dapat dilakukan. *Conclusion Drawing/Verification*

(Penarikan Kesimpulan/Verifikasi) merupakan sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh, dimana kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan pada penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian, akan tetapi seperti diketahui bahwa dalam penelitian kualitatif, masalah dalam penelitian hanya bersifat temporary karena apabila ditemukan informasi-informasi yang baru maka kesimpulan haruslah dirubah sebagaimana mestinya. Namun apabila fakta dilapangan sudah sesuai dengan teori, dan tidak ada perubahan-perubahan eksternal penelitian yang terjadi maka kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pengelola Budi Motor Service, diketahui bahwa UMKM ini bergerak dibidang jasa pelayanan perbaikan mobil sejak tahun 1996, UMKM ini merupakan UMKM keluarga sebagai pemilik dan saalah satu anggota keluarga sebagai pemilik sekaligus pengelola. Selayaknya perusahaan jasa, sumber pendapatan utama adalah dari hasil pelayanan yang baik kepada konsumen, selain itu Budi Motor Service juga mempunyai sumber pendapatan lain dengan menjual produk-produk yang berkaitan dengan jasa, namun bukan berada sebagai produsen (penghasil) produk, melainkan sebagai penjual akhir.

Dalam hubungannya dengan Sistem Pengendalian Manajemen pemilik Budi Motor Service mulai menerapkan SPM ini sejak tahun 2013 sampai sekarang. SPM yang dijalankan oleh pemilik berdampak positif bagi perusahaan, mulai dari peningkatan keuntungan perusahaan dan kesejahteraan karyawan yang meningkat. Berdasarkan wawancara dengan pengelola dari UMKM Budi Motor Service sudah melakukan empat aktivitas penting dari Pengendalian Manajemen, diantaranya merancang perencanaan setiap awal periode atau awal tahun antara para pemilik dengan pengelola juga dengan para karyawan terkait beberapa hal. Persiapan melaksanakan rencana-rencana yang tertunda untuk dilaksanakan, dan juga menentukan rencana serta strategi baru dalam menjalankan kegiatan di tahun berjalan. Salah satu rencana yang akan dilaksanakan pada tahun 2022 ini adalah menambah unit bisnis, dimana sebelumnya UMKM ini hanya sebatas penjualan jasa dan produk terkait mobil, direncanakan akan memperbaiki lahan di dekat UMKM ini menjadi tempat pencucian mobil dan juga menyediakan kantin untuk para konsumen sekaligus tempat untuk beristirahat para konsumen.

Menghitung pendapatan di akhir tahun, serta melakukan pembagian hasil usaha dengan para pemilik dan pengelola. Dan sisa dari pembagian tersebut akan di masukan ke dalam anggaran perusahaan terkait rencana-rencana yang akan dilaksanakan. Melaksanakan perencanaan yang sudah ditetapkan sebelumnya, walaupun dalam pelaksanaannya banyak kendala yang dialami oleh UMKM Budi Motor Service ini, wabah Covid 19 yang bisa dibilang menggagalkan

rencana-rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya, sepiunya konsumen dikarenakan takut keluar rumah pada awal-awal Covid 19 mengharuskan perusahaan membuat rencana ditengah pelaksanaan ini agar dapat bertahan di kondisi pandemi tersebut. Pendapatan yang berkurang kisaran 90% perbulannya membuat perusahaan memotong gaji karyawan alih-alih memecat para karyawan, karena rata-rata karyawan sudah bekerja selama lima tahun lebih dan juga sudah mempunyai keluarga. Dan untuk tahun 2022 yang sedang berjalan sampai bulan Oktober ada rencana yang bisa terganggu karena pemerintah yang menaikkan harga BBM, membuat para konsumen dari UMKM ini yang tentunya mempergunakan BBM untuk mobilnya menahan dalam setiap perjalanan yang mereka lakukan, dampak dari kenaikan BBM membuat pendapatan perusahaan berkurang kisaran 40% perbulannya.

Melakukan evaluasi hasil pelaksanaan kegiatan setiap awal tahun, yaitu pada saat perancangan perencanaan, untuk menilai kinerja dari perusahaan juga kinerja dari para karyawan apakah sudah mencapai target atau rencana-rencana yang sudah ditetapkan, dan apakah para karyawan sudah memenuhi kewajiban di peraturan-peraturan yang sudah perusahaan tetapkan, sekaligus melihat apakah para karyawan mendapati kendala yang mereka rasakan selama tahun berjalan, dan juga meminta saran kepada karyawan mengenai perbaikan-perbaikan juga rencana-rencana yang sebaiknya dilaksanakan untuk periode selanjutnya. Tujuannya adalah agar perusahaan tumbuh ke arah yang lebih baik kedepannya, dimana karyawan yang turun langsung ke lapangan lebih memahami letak kekurangan atau kelebihan perusahaan terkait pelayanan dan penjualan produk.

UMKM Budi Motor Service mengharapkan agar pelayanan yang mereka berikan sudah mencapai target kepuasan maksimal kepada para pelanggan. Karena bagi UMKM ini mempertahankan pelanggan itu merupakan target utama mereka, apabila pelanggan sudah puas, mereka akan setia dengan UMKM ini meskipun mereka harus rela antri berjam-jam lamanya. Namun untuk mempertahankan kinerja perusahaan tidak cukup dengan berfokus pada satu hal saja yaitu pelanggan. Maka dari itu UMKM ini menerapkan kinerja perusahaan yang baik, perspektif Keuangan, yaitu pembuatan laporan keuangan secara terstruktur dengan menggunakan sistem akuntansi di sebuah laptop dan juga dalam sebuah buku laporan keuangan. Laporan keuangan dengan sistem akuntansi ini baru dilaksanakan lebih kurang selama tiga tahun terakhir. Sebelum membukukan laporan keuangan dengan sistem akuntansi ini, Budi Motor Service mencatat pembukuan di sebuah buku laporan saja, dan itupun yang tercatat adalah jumlah pendapatan tiap harinya selama satu bulan. Dan dengan menggunakan cara lama ini banyak terdapat beberapa kesalahan-kesalahan pencatatan, jumlah modal pembelian produk-produk yang nantinya dijual lagi tidak sesuai dengan pendapatan seharusnya, serta tidak diketahuinya berapa laba bersih perbulan, karena pencatatan dari



biaya-biaya yang dikeluarkan seperti: biaya perawatan mesin, biaya listrik dan air, dan biaya-biaya operasional lainnya tidak dicatat dalam pembukuan tersebut, hal ini tentunya membuat perusahaan tidak mengetahui berapa pendapatan bersih mereka. Perspektif Pelanggan, yaitu menjaga hubungan dengan pelanggan ini merupakan hal yang penting bagi Budi Motor Service sebagai perusahaan jasa.

Empat tahun sebelumnya perusahaan menjaga hubungan dengan baik secara langsung, melayani pelanggan yang datang dengan ramah, baik dan cepat, memberikan bonus setiap kali melakukan servis mobil ke perusahaan ini. Namun dengan kemajuan teknologi, perusahaan ini juga memanfaatkan cara melayani pelanggan dengan cara ikut aktif di dalam sosial media (facebook) dan juga kerjasama dengan situs-situs yang nantinya akan memuat informasi mengenai perusahaan ini. Bahkan di google maps, UMKM Budi Motor Service ini mendapatkan rating 4,9 dari 5.0 sebagai nilai tertinggi, ini menandakan bahwa perusahaan ini berhasil menjaga hubungan baik dengan pelanggannya, sehingga mereka telah memberikan ulasan yang baik dari layanan yang diberikan oleh UMKM ini. Perspektif pembelajaran dan Pertumbuhan, perusahaan selalu mencoba update akan pelayanan yang lebih baik, cepat dan mudah. Biasanya perusahaan ini dalam hampir setiap operasionalnya lebih banyak menggunakan tenaga dari karyawannya. Namun sekarang dengan perkembangan teknologi pekerjaan yang awalnya menggunakan tenaga manusia digantikan dengan mesin dengan teknologi elektrik yang lebih praktis dan cepat.

Selain itu perusahaan ini juga selalu update produk-produk baru dengan kualitas yang lebih baik, hampir tiap tahun ada produk-produk baru namun tidak semuanya mempunyai kualitas yang lebih baik dari produk yang lama, oleh karena itu perusahaan ini memilih produk-produk baru yang berkualitas saja untuk dijual, hal ini dikarenakan untuk menjaga keberlanjutan hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, karena kalau perusahaan menggunakan produk dengan kualitas buruk akan membuat pelanggan akan kecewa dan akan beralih ke pesaing. Perspektif Proses Bisnis Internal, perusahaan senantiasa ingin selalu memenuhi kebutuhan dari pelanggan yang berkembang, oleh karena itu perusahaan selalu berinovasi sehingga perusahaan tidak menghasilkan jasa dan produk yang tidak berkembang. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh UMKM Budi Motor Service adalah menambah unit bisnis, pencucian mobil, kantin sebagai tempat menunggu karyawan, serta musholla diperuntukkan apabila pelanggan ingin melaksanakan ibadah shalat.

#### **4. Kesimpulan**

Pelaku UMKM Budi Motor Service telah menerapkan pengendalian manajemen dalam setiap kegiatan perusahaan, mulai dari awal periode/awal tahun dengan membuat perencanaan yang akan dilaksanakan dalam periode berjalan, menyusun anggaran yang akan dikeluarkan untuk menjalankan rencana yang sudah

ditetapkan, setelah hal tersebut dilakukan, perusahaan menjalankan rencana tersebut sebagaimana mestinya dan di akhir periode/akhir tahun akan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perencanaan tersebut. Sejalan dengan hal tersebut Pelaku UMKM Budi Motor Service dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan dengan metode balance scorecard, UMKM Budi Motor Service lebih terencana dalam beberapa hal, diantaranya: dalam perspektif keuangan perusahaan dimana pembukuan lebih terstruktur dan menggunakan prinsip akuntansi, perspektif pelanggan, dimana perusahaan berusaha menjalin hubungan kepada pelanggan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, seperti sosial media, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan menggunakan teknologi membantu proses kerja, dan perspektif proses bisnis internal, dimana perusahaan selalu berinovasi terhadap pengembangan perusahaan dengan membuat unit-unit bisnis pendukung bisnis utama perusahaan Budi Motor Service.

#### **Daftar Rujukan**

- [1] Pipit, P. M. (2020). Gambaran Gambaran Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Rumah Sakit P. *Gema Wiralodra*, 11(2), 182–199. DOI: <https://doi.org/10.31943/gemawiralodra.v11i2.131> .
- [2] Purnama, N. (2005). Tinjauan Kritis terhadap Implementasi Iso 9000. *Jurnal Siasat Bisnis*, 2(10), 163–178. DOI: <https://doi.org/10.20885/jsb.vol2.iss10.art2> .
- [3] Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 15–20. DOI: <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8> .
- [4] Putri, A. (2021). Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Unit Pembangunan Saguling. *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 3(1), 55–70. DOI: <https://doi.org/10.28932/jafta.v3i1.3409> .
- [5] Wardi, J. (2018). Peran Kepemimpinan dalam Kinerja Organisasi Melalui Sistem Akuntansi Manajemen dan Sistem Pengendalian Manajemen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 42–49. DOI: <https://doi.org/10.31849/jieb.v15i1.832> .
- [6] Hinaya, H. (2018). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Federal Internasional Finance Cabang Palopo. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 1(1), 23. DOI: <https://doi.org/10.35914/jemma.v1i1.78> .
- [7] Hutapea, R., & Malau, H. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Karyawan pada GMAHK Konfrens Jawa Kawasan Timur. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2288. DOI: <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6258> .
- [8] Wahyuningtiyas, R., Windari, H. W., & Utomo, B. (2021). Pentingnya Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing Pada Src Gurda Kencana (Studi Kasus Pada UMKM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 33–40. DOI: <https://doi.org/10.38043/jimb.v6i1.3043> .
- [9] Anasril, A. R. (2022). Peranan Sistem Pengendalian Manajemen dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(1), 1–12. DOI: <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i1.937> .
- [10] Trisnanda, N. R., Masitoh, E., & Siddi, P. (2022). Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban, Komitmen Organisasi, dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 9(1), 157–167. DOI: <https://doi.org/10.36987/ecobi.v9i1.2419> .

- [11] Wijaya, R. S. (2022). Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen, Sistem Pengendalian Manajemen, dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial. *Menara Ilmu*, 16(1). DOI: <https://doi.org/10.31869/mi.v1i1.3418> .
- [12] Heliani. (2019). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial dengan Gaya Kepemimpinan sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 38–49. DOI: <https://doi.org/10.52005/aktiva.v1i1.18> .
- [13] Sihotang, L., Putri, C. C., Amenda, J., Belisca, A., & Azhari, I. P. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan pada Pt Nauli Sawit di Kelurahan Bajamas, Kecamatan Sirandorung. *Journal Of Social Research*, 1(6), 597–602. DOI: <https://doi.org/10.55324/josr.v1i6.120> .
- [14] Tambunan, M. J., Reinjayani, N. S., & Daeli, T. F. (2022). Efisiensi Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kcp Rancaekek). *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(01), 134–140. DOI: <https://doi.org/10.25134/equi.v19i01.4338> .
- [15] Novita Anjarsari, Risky Nurfadila, & Iswatul Saldina. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dalam Meningkatkan Daya Saing Pada Kedai Kopi Ledokan di Binangun Blitar. *JAMANTA : Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 1(1), 24–39. DOI: [https://doi.org/10.36563/jamanta\\_unita.v1i1.419](https://doi.org/10.36563/jamanta_unita.v1i1.419) .
- [16] Sofiani, N., & Riani, A. S. (2021). Rancangan Sistem Pengendalian Manajemen Menggunakan Metode Six Sigma di Digital Innovation Lounge (Dilo) Bandung. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 2(2), 16–25. DOI: <https://doi.org/10.32815/jpro.v2i2.836> .
- [17] Kurniawan, K. (2021). Transisi Kepemimpinan dan Sistem Pengendalian Manajemen pada Family Business UD. A. Penggunaan Teori Familiness untuk Mengatasi Permasalahan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1). DOI: <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35144> .
- [18] Dahlia, L., & Sadewi, M. (2020). Sistem Pengendalian Manajemen dan Perilaku Etis Pengemudi Transportasi Online. *EQUITY*, 23(1), 63–90. DOI: <https://doi.org/10.34209/equ.v23i1.1919> .
- [19] Adhitama, S., & Aulia, D. R. R. (2017). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen dengan Model Four Levers Of Control Di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai. *Info Artha*, 1(1), 35–46. DOI: <https://doi.org/10.31092/jia.v1i1.16> .
- [20] Izzhati, D. N., Setyaningsih, Y., & . J. (2021). Usulan Perbaikan untuk Mengurangi Pemborosan dengan Pendekatan Lean Six Sigma. *Applied Industrial Engineering Journal*, 5(1), 19–29. DOI: <https://doi.org/10.33633/aiej.v5i1.5096> .