

Balance scorecard: pendekatan metode analytical hierarchy process usaha rintisan startup heksagonal trading di balikpapan

Raja Vanaldo Boang Manalu^{1*}, Presilia Virji², Hairul Anam³

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan, Program Studi Akuntansi

³Universitas Balikpapan, Program Studi Akuntansi

*Email: rvanaldo@stiebalikpapan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh setiap perspektif pada Balance Scorecard yaitu pengaruh perspektif keuangan, pengaruh perspektif pelanggan, pengaruh perspektif proses bisnis internal, pengaruh perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, serta pembobotan prioritas pada setiap perspektif diukur dengan metode Analytical Hierarchy Process. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji konsistensi logis dengan menguji indeks konsistensi dan rasio konsistensi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pembobotan dengan prioritas pertama dengan bobot 0,311 yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, prioritas kedua bobot 0,272 yaitu perspektif keuangan, prioritas ketiga bobot 0,213 perspektif proses bisnis internal, dan prioritas keempat bobot 0,205 perspektif pelanggan. Hasil uji hipotesis dengan uji konsistensi logis diketahui bahwa semua variabel independent berpengaruh positif terhadap variabel dependent yaitu kinerja usaharintisan startup Heksagonal Trading di Balikpapan dengan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh lebih dominan dan menjadi prioritas utama pada penelitian ini.

Kata Kunci: Balance scorcard; analytical hierarchy process; startup

Balanced scorecard: analytical hierarchy process approach to hexagonal trading startup startups behind the board

Abstract

This study aims to determine the effect of each perspective on the Balance Scorecard, namely the influence of the financial perspective, the influence of the customer perspective, the influence of the internal business process perspective, the influence of the growth and learning perspective, and the weighting of priorities on each perspective. measured by the Analytical Hierarchy Process method. The test used in this research is the logical consistency test by testing the consistency index and consistency ratio. The results showed that the weighting with the first priority with a weight of 0.311 is the perspective of growth and learning, the second priority is the weight of 0.272, namely the financial perspective, the third priority is the weight of 0.213, the perspective of internal business processes, and the fourth priority is the weight of 0.205, the customer perspective. The results of the hypothesis test with the logical consistency test show that all independent variables have a positive effect on the dependent variable, namely the performance of the Heksagonal Trading startup business in Balikpapan with a growth and learning perspective that has a more dominant effect and is a top priority in this study.

Keywords: Balance scorecard; analytical hierarchy process; startup

PENDAHULUAN

Perkembangan startup telah mengubah banyak hal dalam kegiatan bisnis dimana dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar tidak hanya mengubah dalam hal penjualan, pembelian, pemasaran, produksi serta pengelolaan sumber daya manusianya. Persaingan yang bersifat global dan tajam bisa menyebabkan penciptaan laba, dalam perspektif bisnis keunggulan bersaing dapat diperoleh apabila entitas dapat membangun keintiman dengan pelanggan, kondisi ini telah memasuki era ekonomi informasi dimana dalam melakukan perniagaan lebih mengutamakan kualitas layanan informasinya. Perubahan-perubahan tersebut mendorong banyak entitas untuk mempersiapkan diri agar bisa diterima dilingkungan global dan tidak kalah bersaing pada era revolusi industri 4.0.

Entitas juga dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya, penentuan strategi yang akan dijadikan sebagai kerangka kerja dan landasan untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja. Startup atau usaha rintisan ini telah tumbuh subur di Indonesia setidaknya telah ada sekitar 1.019 startup terdaftar, sementara di Kota Balikpapan terdapat baru terdaftar 150 pelaku startup data ini diperoleh dari Badan Ekonomi Kreatif (BEKRAF). Berdasarkan hasil listing sensus ekonomi 2020, usaha startup di Indonesia sebanyak sekitar 19,79 persen, yaitu usaha yang berdiri setelah tahun 2014. Bila dilihat berdasarkan 99 kota sensus di Indonesia, persentase usaha startup tertinggi terdapat di luar pulau Jawa diantaranya yaitu kota Tarakan 34,85 persen, Bontang 32,67 persen, Batam 34,45 persen, dan Banjar Baru 30,62 persen. Dari data persentase tersebut menunjukkan bahwa potensi ekonomi kreatif startup mulai berkembang pesat secara Nasional di kota-kota luar pulau Jawa, usaha startup dengan presentase tertinggi di pulau Jawa yaitu kota Depok kisaran 27,67 persen.

Tinjauan pustaka

Balance scorecard

Balance Scorecard oleh (Kaplan & Northon, 2000; Hery, 2017) merupakan kerangka kerja organisasi yang digunakan untuk mengatur strategi pada semua level organisasi dan penilaian kinerja entitas dengan mempertimbangkan empat perspektif yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja entitas diantaranya yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan menghubungkan, inisiatif, tujuan, dan langkah-langkah sebuah strategi organisasi.

Penelitian dengan menggunakan Balance Scorecard sudah banyak dilakukan diberbagai negara serta sudah banyak terbukti berhasil dalam berbagai bidang saat menerapkan Balance Scorecard di entitasnya. Metode Balance Scorecard ini telah digunakan sejak tahun 1990 dimana entitas yang ikut serta dalam penelitian tersebut menunjukkan perlipatgandaan kinerja keuangan entitas, keberhasilan ini sebagai akibat penggunaan Balance Scorecard yang komprehensif pada pengukuran penggunaan kinerja.

Startup

Selama ini definisi startup belum pernah didefinisikan secara formal. Startup hanya identik pada sebuah entitas kecil yang memiliki ide inovatif dan kreatif serta lekat dengan istilah Entrepreneur. Salah satu pakar dalam bidang kewirausahaan, Steve G. Blank, bukunya yang berjudul 'The Startup Owner's Manual' mendefinisikan startup sebagai sebuah organisasi temporer yang dibentuk dengan tujuan untuk mencari model bisnis yang repeatable dan scalable. Jika dibandingkan atas startup dengan usaha kecil lainnya seperti UMKM, yakni startup adalah sebuah institusi yang coba diciptakan untuk membuat produk atau layanan baru dalam kondisi ketidakpastian yang tinggi. Setiap orang yang membuat produk atau layanan baru dalam kondisi ketidakpastian yang tinggi adalah seorang entrepreneur, terlepas dari apakah dia bekerja sendiri, bekerja untuk entitas profit maupun organisasi nonprofit. Kisah-kisah sukses yang dialami oleh beberapa digital startup global seperti Gojek, Ovo, Traveloka, Facebook dan lain-lain banyak menginspirasi generasi-generasi muda yang ada di Indonesia terkhususnya kota Balikpapan untuk mendirikan startup mereka, dimana industri teknologinya masih tergolong baru berkembang, antusias pelaku industri startup yang tinggi dibuktikan dengan banyaknya startup digital yang lahir. Jika ditinjau lebih jauh perkembangan industri startup digital di Indonesia tersebut juga memiliki dampak positif bagi perekonomian nasional, oleh karena itu apabila industri startup digital ini dapat berkembang

dengan baik dan mampu menjadi dasar bagi inovasi di industri lainnya, maka perekonomian nasional pada akhirnya juga akan merasakan pertumbuhan yang luar biasa.

Analytical

Hierarchy process

(Marsono, 2020), Peralatan utama dari Analytical Hierarchy Process yaitu sebuah hierarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Keberadaan hierarki memungkinkan dipecahnya masalah kompleks atau tidak terstruktur dalam sub-sub masalah lalu menyusunnya menjadi suatu bentuk hierarchy. Penggunaan metode Analytical Hierarchy Process ini bukan hanya untuk entitas swasta atau institusi pemerintahan namun dapat juga diaplikasikan untuk keperluan individu contohnya saja seperti usaha rintisan startup. Jadi pada dasarnya AHP dapat membantu memecahkan persoalan yang kompleks dengan menyusun suatu hierarchy kriteria, dinilai secara subjektif oleh pihak yang berkepentingan lalu menarik beberapa pertimbangan guna mengembangkan bobot dan prioritas.

Kerumitan masalah dalam pengambilan keputusan disebabkan adanya masalah yang sangat kompleks dimana banyak faktor dan kriteria yang terkait didalamnya. Metode Analytical Hierarchy Process sangat membantu dalam melakukan penelitian dengan memberi nilai subjektif tentang pentingnya setiap elemen secara relatif serta dapat menetapkan elemen yang memiliki prioritas paling tinggi guna mempengaruhi hasil pada situasi tersebut.

METODE

(Marsono, 2020), Analytical Hierarchy Process adalah prosedur yang berbasis matematis yang sangat baik untuk mengevaluasi atribut kualitatif. Metode ini merupakan framework untuk membuat sebuah keputusan secara efektif pada masalah yang kompleks dengan cara menyederhanakan serta mempercepat pengambilan keputusan pada suatu masalah, Analytical Hierarchy Process juga dapat membantu memberikan alasan yang jelas dan rasional pada pengambilan keputusan. Kegiatan analisis data mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Analytical Hierarchy Process dimana perhitungan bisa dilakukan secara manual Menggunakan Microsoft Excel maupun dengan bantuan Software Expert Choice, langkah-langkah dalam kinerja adalah sebagai berikut:

Menyusun struktur hirarki masalah dalam metode analytical hierarchy process (AHP) kriteria biasa disusun dalam bentuk hirarki. Kriteria dan subkriteria dalam penelitian merupakan kriteria dan subkriteria yang dipakai entitas untuk mengetahui kinerja usaha rintisan Startup Heksagonal Trading di Balikpapan

Membuat Matriks perbandingan berpasangan yang menggambarkan kontribusi relatif berpengaruh setiap elemen terhadap masing-masing tujuan kriteria dengan tingkat diatasnya dari para responden ahli. Penilaian ini merupakan inti dari AHP, karena berpengaruh terhadap prioritas kriteria yang ditetapkan. Perbandingan berdasarkan hasil jawaban (judgment) dari para responden

Menghitung bobot prioritas dari masing-masing variabel yaitu Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Dilakukan perhitungan Geometric Mean dimana sampel penelitian berjumlah lebih dari dua orang, Geometric Mean inilah yang dapat menghitung nilai rata-rata dari penilaian perbandingan berpasangan.

Rumus:

$$GM = \sqrt[n]{X_1 \cdot X_2 \cdot \dots \cdot X_n}$$

Dimana:

- GM = Geometric Mean
- X₁, X₂, ..., X_n = Bobot penilaian ke-1, 2, 3, ..., n
- N = jumlah n (ordo)

Mengukur indeks Konsistensi dalam persoalan pengambilan keputusan, penting untuk mengetahui konsistensi dari sebuah persepsi, mengukur konsistensi logis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Mencari nilai vektor $[A] =$ Matriks awal dikalikan dengan bobot prioritas (Eigenvector)

Mencari nilai vektor B

$$B = \frac{\text{vektor } [A]}{\text{Bobot Prioritas}}$$

Mencari maximum Eigenvalue

$$1 = \frac{\text{Jumlah elemen pada matriks B}}{n}$$

Dimana:

1Max = jumlah penilaian seluruhnya

n = jumlah elemen

Mengukur Consistency index (CI)

$$CI = \frac{1_{\max} - n}{n-1}$$

Random Indeks (RI):

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

Mengukur Consistency Ratio (CR)

$$CI = \frac{CI}{RI}$$

Jawaban penilaian responden tentang perbandingan antar elemen dianggap konsisten jika nilai CR tidak melebihi 10% ($CR \leq 0,1$) Pengukuran konsistensi logis dilakukan terhadap setiap matriks bobot penilaian perbandingan berpasangan yang merupakan hasil dari Geometric Mean.

Menghitung bobot prioritas dari masing-masing variabel yaitu bobot setiap perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada usaha rintisan startup Heksagonal Trading di Balikpapan.

Membuat prioritas global yang diperoleh dengan cara mengalikan bobot tiap alternative dengan bobot kriteria. Hasilnya adalah tingkat bobot prioritas dari masing-masing alternatif, sehingga dapat diketahui prioritas pertama, kedua, ketiga dan keempat.

Untuk pengujian hipotesis peneliti melakukan uji konsistensi logis. Dimana data keabsahan pada penelitian yang menggunakan Analytical Hierarchy Process dilakukan dengan Pengujian konsistensi logis dengan cara menguji indeks konsistensi (Consistency Index/CI) dan rasio konsistensi (Consistency Ratio/CR), dimana data keabsahan jawaban responden tentang perbandingan antar elemen (pairwise comparison) dianggap absah/valid (konsisten) jika nilai CR tidak melebihi 10% ($CR \leq 0,1$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian kinerja usaha rintisan startup Heksagonal Trading berdasarkan data kuesioner perbandingan berpasangan yang diberikan kepada 5 responden tenaga ahli hasilnya dapat dilihat pada tabel 2 adapun data yang ditampilkan mengambil 5 sampel data dan berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki pengaruh bobot prioritas terbesar terhadap kinerja usaha yaitu 0,311.

Tabel 1. Hasil kuesioner pembobotan elemen kriteria

	PK	PP	PPBI	PPP
PK	1	1,817	1,191	0,658
PP	0,548	1	1,380	0,559
PPBI	0,831	0,416	1	1,084
PPP	1,513	1,783	0,869	1

CI = 0,016
CR = 0,018

Tabel 2. Bobot dan Prioritas Elemen Kriteria

Elemen Kriteria	Bobot	Prioritas
Perspektif Keuangan	0,272	2
Perspektif Pelanggan	0,205	4
Perspektif Proses Bisnis Internal	0,213	3
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	0,311	1

Perspektif keuangan

Perspektif keuangan terdiri dari pendapatan peningkatan usaha (P1), pemeriksaan laporan keuangan (P2), realisasi biaya operasional (P3).

Tabel 3. Hasil kuesioner pembobotan perspektif keuangan

	P1	P2	P3
P1	1	0,423	0,423
P2	2,362	1	0,559
P3	2,362	1,790	1
CI=	0,036		
CR=	0,062		

Tabel 4. Hasil kuesioner pembobotan perspektif keuangan

Elemen Alternatif	Bobot	Prioritas
Pendapatan peningkatan usaha	0,173	3
Pemeriksaan audit laporan keuangan	0,335	2
Realisasi biaya operasional usaha	0,491	1

Perspektif pelanggan

Perspektif pelanggan terdiri dari memudahkan memenuhi kebutuhan dengan tanggap (F1), Kepuasan fasilitas fisik perlengkapan dalam pelayanan (F2), sikap (F3).

Tabel 5. Hasil kuesioner pembobotan perspektif pelanggan

	F1	F2	F3
F1	1	0,460	0,396
F2	2,173	1	0,658
F3	2,566	1,519	1
CI =	0,023		
CR =	0,040		

Tabel 6. Bobot dan Prioritas Perspektif Pelanggan

Elemen alternative	Bobot	Prioritas
Memenuhi kebutuhan dengan tanggap	0,173	3
Kepuasan fasilitas fisik	0,345	2
Sikap	0,482	1

Perspektif proses bisnis internal

Perspektif proses bisnis internal ini terdiri dari hubungan usaha heksagonal trading dengan pelanggan (C1), proses operasional yang memenuhi kebutuhan pelanggan (C2), hubungan usaha heksagonal trading dengan mitra bisnis (C3).

Tabel 7. Hasil kuesioner pembobotan perspektif proses bisnis internal

	C1	C2	C3
C1	1	0,423	0,339
C2	2,362	1	0,998
C3	2,789	1,002	1

 CI = 0,002

 CR = 0,034

Tabel 8. Bobot dan Prioritas Perspektif Proses Bisnis Internal

Elemen Alternatif	Bobot	Prioritas
Hubungan usaha heksagonal trading dengan pelanggan	0,163	3
Proses operational yang memenuhi kebutuhan pelanggan	0,407	2
Hubungan usaha heksagonal trading dengan mitra bisnis	0,430	1

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terdiri dari meningkatkan kemampuan pengurus dan karyawan (S1), meningkatkan kemampuan komunikasi dan informasi (S2), partisipasi karyawan mempengaruhi perkembangan usaha (S3)

Tabel 9. Hasil kuesioner pembobotan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

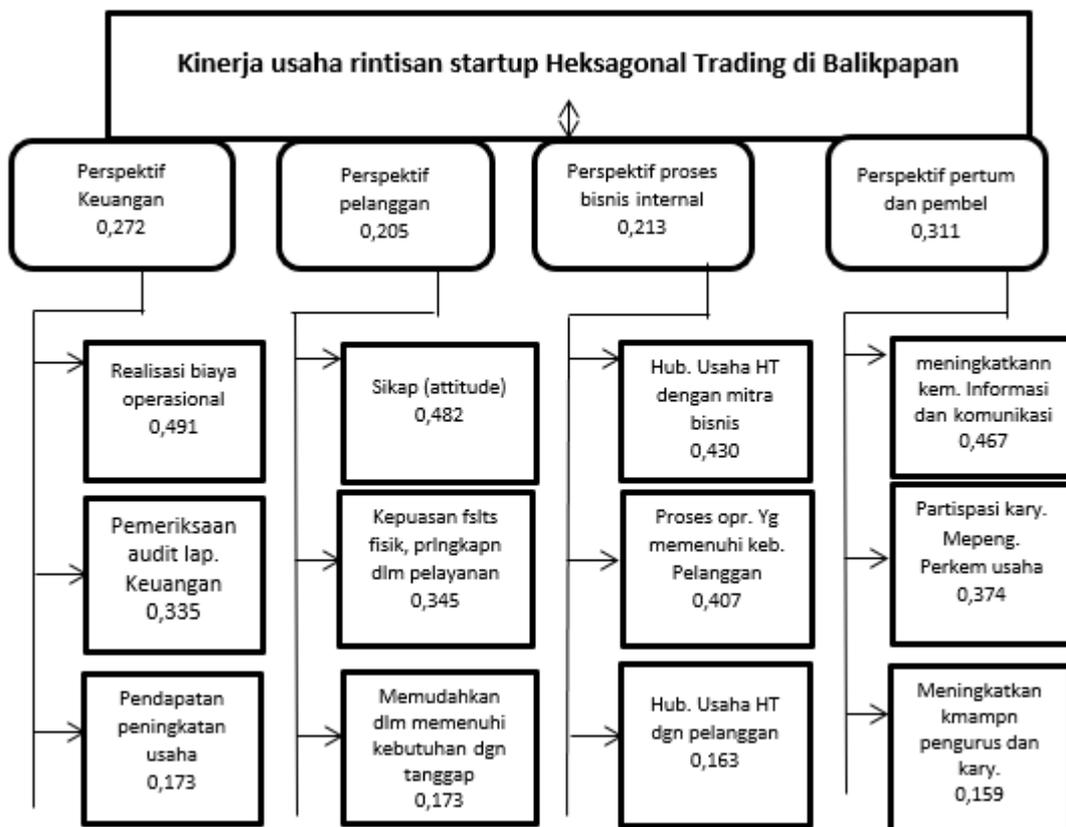
	S1	S2	S3
S1	1	0,369	0,390
S2	2,701	1	1,351
S3	2,551	0,737	1
CI = 0,001			
CR = 0,0020			

Tabel 10. Bobot dan Prioritas Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran

Elemen Alternatif	Bobot	Prioritas
Meningkatkan kemampuan pengurus dan karyawan	0,159	3
Meningkatkan kemampuan informasi dan komunikasi	0,467	1
Partisipasi karyawan mempengaruhi perkembangan usaha	0,374	2

Hasil pengujian kinerja usaha rintisan startup heksagonal trading berdasarkan hasil kuesioner perbandingan berpasangan yang diberikan kepada responden tenaga ahli hasilnya dapat dilihat bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki pengaruh bobot prioritas terbesar terhadap kinerja usaha kemudian diikuti oleh perspektif keuangan dengan memiliki pengaruh prioritas kedua terhadap kinerja usaha, prioritas ketiga yang memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha yaitu perspektif proses bisnis internal, kemudian prioritas keempat yang memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha adalah perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil pembobotan kriteria dan alternatif Balance Scorecard dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Struktur hirarki penentuan strategi kinerja dengan balance scorecard

Hasil pengujian kinerja usaha rintisan startup Heksagonal Trading berdasarkan data kuesioner perbandingan berpasangan yang diberikan kepada 5 responden tenaga ahli ,adapun data yang ditampilkan mengambil 5 sampel data bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki pengaruh bobot prioritas terbesar terhadap kinerja usaha yaitu 0,311 kemudian diikuti oleh perspektif keuangan dengan memiliki pengaruh prioritas kedua terhadap kinerja usaha dengan bobot nilai 0,272 prioritas ketiga yang berpengaruh terhadap kinerja usaha yaitu perspektif proses bisnis internal dengan bobot 0,214 kemudian prioritas keempat yang memiliki pengaruh kepada kinerja usaha yaitu perspektif pelanggan dengan bobot nilai 0,205.

Adapun data hasil alternatif untuk perspektif keuangan dengan 3 elemen alternatif yang dapat mendukung kinerja perspektif keuangan berpengaruh positif terbukti kebenarannya dan dapat diterima dimana dengan parameter realisasi biaya operasional usaha dengan bobot 0,491. Bobot 0,335 pemeriksaan audit laporan keuangan dan parameter pendapatan peningkatan usaha dengan bobot 0,173, dimana perspektif keuangan memiliki tingkat prioritas kedua. Berdasarkan hasil penelitian ini memiliki kesamaan tingkat kepentingan dengan penelitian (Rahman, 2012).

Data hasil alternatif untuk pencapaian perspektif pelanggan terbukti berpengaruh positif bahwa kebenarannya dan dapat diterima dengan parameter pendukung bobot 0,482 sikap (attitude), bobot 0,345 kepuasan fasilitas fisik perlengkapan dalam pelayanan, bobot 0,173 memudahkan dalam memenuhi kebutuhan dengan tanggap, dimana pada perspektif pelanggan memiliki tingkat prioritas keempat. Berdasarkan hasil penelitian ini memiliki kesamaan tingkat kepentingan dengan penelitian (Sudana, 2013; Bone & Sholihin, 2012; Sari & Arwinda, 2015)

Berpengaruh positif terbukti kebenarannya dan dapat diterima adalah parameter pendukung dari perspektif proses bisnis internal dengan bobot 0,430 hubungan usaha heksagonal trading dengan mitra bisnis, bobot 0,407 proses operasional yang memenuhi kebutuhan pelanggan, 0,163 hubungan usaha heksagonal trading dengan pelanggan, dimana pada perspektif proses bisnis internal memiliki tingkat

prioritas ketiga. Berdasarkan hasil penelitian ini memiliki kesamaan tingkat kepentingan dengan penelitian (Alimudin & Falani, 2019; Rahman, 2012; Khotimah & Irhamni, 2015),

Data hasil alternatif untuk pencapaian perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang berpengaruh positif terbukti kebenarannya dan dapat diterima dengan bobot 0,467 meningkatkan kemampuan informasi dan komunikasi, bobot 0,374 partisipasi karyawan mempengaruhi perkembangan usaha, bobot 0,159 meningkatkan kemampuan pengurus dan karyawan, dimana pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki tingkat prioritas pertama. Berdasarkan hasil penelitian ini memiliki tingkat kepentingan yang sama dengan penelitian (Alimudin & Falani, 2019; Rahman, 2012),

Inisiatif strategi penerapan Balance Scorecard pada kinerja usaha rintisan startup Heksagonal Trading di Balikpapan menunjukkan bahwa peningkatan prioritas pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki pengaruh yang paling besar terhadap keberhasilan kinerja usaha rintisan startup Heksagonal Trading di Balikpapan karena memiliki bobot terbesar diantara perspektif lainnya.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa perspektif keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja usaha rintisan startup heksagonal trading di Balikpapan, perencanaan kinerja dengan menerapkan Balance Scorecard pada usaha rintisan startup heksagonal trading menghasilkan prioritas kinerja dari perspektif keuangan dengan indikator pendukung strategi kinerja realisasi biaya operasional sebagai prioritas utama.

Dapat disimpulkan bahwa perspektif pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja usaha rintisan startup heksagonal trading kemudian pada perspektif pelanggan indikator pendukung strategi kerjanya yaitu sikap dalam melayani konsumen sebagai prioritas utama, bahwa perspektif proses bisnis internal berpengaruh positif terhadap kinerja usaha rintisan startup heksagonal trading, perspektif proses bisnis internal memiliki indikator pendukung strategi kerjanya yaitu dengan prioritas utamanya hubungan kinerja usaha rintisan startup heksagonal trading dengan mitra bisnis, bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap kinerja usaha rintisan startup heksagonal trading dengan indikator pendukung kinerja adalah meningkatkan kemampuan informasi dan komunikasi sebagai prioritas utamanya.

Hasil penentuan prioritas dengan metode Analytical Hierarchy Process, bahwa perspektif yang memberikan kontribusi paling besar pada kinerja usaha rintisan startup heksagonal trading adalah perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dimana memiliki pembobotan prioritas paling tinggi, perspektif keuangan pada prioritas kedua, perspektif proses bisnis internal pada prioritas ketiga, dan prioritas keempat yaitu perspektif pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, N. (2016). pengurutan Skala Prioritas Perspektif Balanced Scorecard dan KPI Perusahaan Startup Dengan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process). *Memory*, April, 1–4.
- Alimudin, A., & Falani. (2019). Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v4i1.337>
- Bone, H., & Sholihin, M. (2012). Pengaruh Perspektif Dan Jenis Ukuran Dalam Balanced Scorecard Terhadap Evaluasi Kinerja. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 16(4), 457. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2012.v16.i4.2335>
- Ciptani, M. K. (2000). Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar. *Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar*, 2(1), 21–35. <https://doi.org/10.9744/jak.2.1.pp.21-35>
- Endang, S. (2020). Analisis Pengaruh Perspektif-Perspektif Balance Scorecard Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Karangayar. 7(1), 25–36.
- Freddy, R. (2011). *SWOT Balanced Scorecard*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

-
-
- Hery. (2017). *Balanced Scorecard For Business*. PT. Grasindo.
- Kaplan, R. S., & Northon, D. P. (2000). *Balanced Scorecard ; Menerjemahkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga.
- Khotimah, B. K., & Irhamni. (2015). Sistem Informasi Pengukuran Kinerja UKM Kerupuk Ikan Berbasis Sistem Manajemen Strategis dengan Menggunakan Metode AHP dan Balance Scorcard. *Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 32–41.
- Kusuma, P., & Prince. (2015). Farida Styaningrum : Perumusan Strategi Perusahaan Berbasis Balanced Scorecard *Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 4(1), 59–67.
- Marsono. (2020). *Penggunaan Metode Analytical Hierarchy Process*. jakarta.
- Mutasowifin, A. (2002). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Penilaian Pada Badan Usaha Berbentuk Koperasi. *Jurnal Universitas Paramadina*, 1(3), 245–264. https://www.academia.edu/11646297/Penerapan_Balanced_Scorecard_Sebagai_Tolok_Ukur_Penilaian_Pada_Badan_Usha_Berbentuk_Koperasi
- Panudju, A. T., & Asfar. (2016). Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (BSC) Dengan Pembobotan Analytical Hierarchy Process (AHP) Di PT. ABC, TBK. *Integrasi Sistem Industri*, 3(December), 55–65. <https://dx.doi.org/10.24853/jisi.4.1.pp-pp>
- Primasari, N. S. (2019). Start Up Card Bagi Para Pemula Usaha Muda Mandiri. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Putra, R. E. (2014). *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balance Scorecard*. 8.
- Rahman, A. (2012). Perencanaan Pengukuran Kinerja Di Lembaga Pendidikan Walisongo -Gempol Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Dan Analytic Hierarchy Process (Ahp). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XVI*, 1–7.
- Rumintjap, M. (2013). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Di Rsd Noongan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3). <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2289>
- Saraswati, P., & Darmawan. (2017). Analisis Kinerja Perusahaan CV. Bali Indah dengan Metode Balanced Scorecard. *JURNAL MANAJEMEN AGRIBISNIS (Journal Of Agribusiness Management)*, 5(1), 45–63. <https://doi.org/10.24843/jma.2017.v05.i01.p05>
- Sari, M., & Arwinda, T. (2015). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pt. Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Fakultas Ekonomi - Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 15(1), 28–42.
- Sasongko, A. H., & Barat, J. (2012). Penerapan balance scorecard pada perusahaan startup. 9.
- Sudana, I. P. (2013). Penilaian Kinerja Pada PT. Adhi Karya. *E-Jurnal Akutansi Universitas Udayana*, 3(5), 516–529.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta.
- Widyastuti, I. T., & Umar. (2017). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pt Xyz Bergerak Di Bidang Telekomunikasi). *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan Volume 3-Nomor 1-September 2017 ISSN 2598-2451*, 3(September 2017), 124–137.