

ABSTRAK

Muh. Anhar Saputra, 2022. Analisis Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard*. Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Mira dan Pembimbing II Rini Sulistiyanti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja ILOKI SALON dengan menggunakan metode *balance scorecard*. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai tolak ukur kinerja dengan pendekatan *balance scorecard* pada ILOKI SALON tahun 2019-2021. Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian ini dilaksanakan di ILOKI SALON. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif sedangkan sumber datanya adalah primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis *balance scorecard* dengan empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari perspektif keuangan (*net profit margin* dan *gross profit margin*) berada pada kategori sangat baik. Perspektif pelanggan (retensi pelanggan dan akuisisi pelanggan) berada pada kategori baik. Perspektif proses bisnis internal, *new growth ratio* berada pada kategori sangat baik, AETR berada pada kategori tidak baik. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu produktivitas karyawan dan retensi karyawan berada pada kategori baik sedangkan tingkat pelatihan karyawan berada pada kategori sangat baik.

Kata Kunci: Kinerja & *Balance Scorecard*