

## Desain Model *Performance Prism* untuk Pengukuran Kinerja Bengkel R2D Speed Project Bandung

<sup>1</sup>Dwi Puryati\*, <sup>2</sup>Dara Fauzia Herawati, <sup>3</sup>Ilham Ramadhan

\*Corresponding Author

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE Ekuitas), Bandung, Indonesia  
dwi.puryati@ekuitas.ac.id, darafauzia1213@gmail.com, ilhamr29rama@gmail.com

### Abstract

The significant growth in the number of MSMEs has an impact on tight business competition. MSMEs must be able to improve the quality of management through improving strategies to maintain their existence. MSMEs must be able to measure their business performance with a performance measurement model that is appropriate for them to ensure the sustainability of their business. With good performance, MSMEs are expected to contribute to the national economy. The service partner, the R2D Speed Project workshop, has been measuring performance through financial indicators, namely by calculating operating profit every certain period. From a financial perspective, the performance of the R2D Speed Project workshop has shown improvement over time, but there are several internal and external obstacles related to satisfaction. As a business engaged in services, customer satisfaction, employee satisfaction, and other interested parties are very important. Therefore, an integrated performance measurement model is needed. The Performance Prism Model is an integrated performance measurement model that considers all stakeholders, both internal and external. The result of the service is the Performance Prism performance measurement model for partners. In the model, partners also determine what strategies are implemented to meet the expectations of all stakeholders, owners, suppliers, employees, customers, and the community. By implementing the Performance Prism model, partners can better measure performance and satisfy all stakeholders, so that the sustainability of their business is guaranteed.

**Keywords:** performance, performance prism, sustainability.

### Abstrak

Seiring dengan pertumbuhan jumlah UMKM yang cukup signifikan berdampak pada ketatnya persaingan bisnis. UMKM harus dapat meningkatkan kualitas manajemen pengelolaan melalui perbaikan strategi untuk mempertahankan eksistensinya. UMKM harus mampu mengukur kinerja usahanya dengan model pengukuran kinerja yang sesuai bagi UMKM agar dapat menjamin keberlanjutan usahanya. Dengan kinerja yang baik, UMKM diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perekonomian nasional. Mitra pengabdian, bengkel R2D Speed Project, selama ini melakukan pengukuran kinerja melalui indikator keuangan yaitu dengan menghitung laba usaha setiap periode tertentu. Dari perspektif keuangan, kinerja bengkel R2D Speed Project sudah menunjukkan peningkatan dari waktu ke waktu, namun ada beberapa kendala internal dan eksternal yang berhubungan dengan kepuasan. Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa layanan, kepuasan konsumen, kepuasan karyawan dan pihak lainnya yang berkepentingan merupakan hal yang sangat penting. Oleh karenanya diperlukan adanya model pengukuran kinerja yang terintegrasi. Performance Prism Model merupakan model pengukuran kinerja yang terintegrasi dengan memperhatikan semua pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Hasil pengabdian adalah model pengukuran kinerja Performance Prism untuk mitra. Dalam model tersebut, mitra juga menentukan strategi apa yang diterapkan untuk memenuhi harapan semua pemangku kepentingan, baik pemilik, supplier, karyawan, pelanggan maupun masyarakat. Dengan menerapkan model Performance Prism mitra

dapat mengukur kinerja dengan lebih baik dan memuaskan semua pihak berkepentingan, sehingga keberlanjutan usahanya terjamin.

**Kata kunci:** Kinerja, *performance prism*, keberlanjutan.

---

## 1. Pendahuluan

Tingkat persaingan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) semakin ketat seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi dari tahun ke tahun. Perkembangan UMKM dari tahun 2015 menunjukkan perkembangan ke arah positif, meskipun sempat mengalami pertumbuhan negatif di tahun 2020 dan 2022 yang disebabkan dampak pandemi covid 19 (Kadin, 2024). Hal ini didukung oleh kebijakan Pemerintah mengeluarkan *platform Online Single Submission - Risk Based Approach (OSS RBA)* yang bisa diakses melalui [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id) pada tahun 2021 sebagai media untuk pendaftaran perizinan usaha di Indonesia. Berdasarkan data pada *platform OSS*, sampai dengan tahun 2022, jumlah UMKM yang sudah terdaftar sebanyak 8,71 Juta unit (Anastasya, 2023). Pertumbuhan jumlah UMKM yang cukup signifikan tersebut berdampak pada persaingan bisnis yang semakin kompetitif. UMKM dituntut untuk meningkatkan kualitas manajemen pengelolaan melalui langkah-langkah strategis agar dapat bersaing dan memiliki keunggulan kompetitif (*competitive advantage*). Perusahaan harus dapat melakukan perbaikan dengan mengukur dan meningkatkan kinerja yang dicapai Perusahaan dalam jangka waktu tertentu (Artley S., 2001) Pengukuran kinerja menjadi suatu keharusan bagi UMKM untuk memantau kinerja secara efektif (Stojkić & Bošnjak, 2019). Model pengukuran kinerja yang digunakan pun harus sesuai dengan karakteristik Perusahaan agar dapat mengevaluasi kinerja sesuai dengan strategi yang sudah ditetapkan perusahaan. Dengan kinerja UMKM yang baik, UMKM diharapkan dapat meningkatkan kontribusinya dalam mendukung pertumbuhan perekonomian Nasional.

Kinerja perusahaan menunjukkan kemampuan manajemen perusahaan dalam mengelola sumber daya yang dimiliki untuk memaksimalkan nilai Perusahaan. Pengukuran kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan suatu perusahaan menjalankan mengelola usahanya (Agung, 2008) Kinerja UMKM dapat diukur dengan membandingkan antara hasil kerja untuk satu periode dengan target, sasaran atau kriteria tertentu. (Ariwibawa, 2016) Perbedaan antara realisasi dengan rencana, mengindikasikan adanya penyimpangan yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan Perusahaan.

Pengembangan kemampuan manajerial Perusahaan dapat ditingkatkan melalui sistem pengukuran kinerja (Garengo et al., 2005). kinerja perusahaan harus memfokuskan pada efisiensi dan efektivitas aktivitas yang ada di Perusahaan (Neely et al., 2002) Pengukuran kinerja dapat digunakan sebagai media untuk meningkatkan implementasi fungsi manajemen melalui perencanaan, pengelolaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian serta akuntabilitas. Menurut (Cocca & Alberti, 2010), pada era revolusi industri 4.0, UMKM beroperasi dalam lingkungan yang sarat dengan perubahan (*turbulent*) dan sumberdaya yang terbatas, sehingga diperlukan pengukuran kinerja yang fleksibel, sederhana, dan mudah diterapkan. Manajemen Perusahaan harus bisa menggabungkan pengukuran kinerja keuangan dan non-keuangan (Sanae & Belkassseh, 2022). Meningkatnya persaingan dan lingkungan bisnis yang dinamis, memberi tekanan lebih besar pada perusahaan untuk terus mencari metode, teknik, dan solusi untuk meningkatkan kemampuan mereka beradaptasi untuk mencapai, meningkatkan, dan mempertahankan kinerja dengan segala cara yang mungkin. Meskipun kinerja keuangan merupakan aspek yang sangat penting dan kemampuan untuk menghasilkan laba merupakan faktor penting bagi keberhasilan perusahaan, kinerja perusahaan secara keseluruhan adalah konsep yang jauh lebih kompleks, sangat luas, dan banyak digunakan (Neagoe, 2023). Terlebih pada kondisi lingkungan usaha yang dinamis dan sarat dengan persaingan, pengukuran kinerja yang terintegrasi menjadi semakin diperlukan untuk mengganti pengukuran kinerja tradisional. Menurut (Cahyawati, 2021), pengukuran kinerja terintegrasi menghubungkan strategi perusahaan dengan kinerja keuangan dan non-keuangan. Menurut (Neely et al., 2001) pengukuran kinerja sering digunakan ada tiga yaitu

model *Balanced Scorecard (BSC)*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)*, dan *Performance Prism (PP)*. ketiga model tersebut mencakup kinerja perusahaan secara keseluruhan dan (Neely et al., 2001) kinerja dari perspektif karyawan, proses, dan pelanggan (Jääskeläinen et al., 2014) Penelitian (Garengo et al., 2005), menyimpulkan bahwa model *Performance Prism* paling tepat untuk mengukur kinerja UMKM di antara delapan model yang diteliti. *Performance Prism* memiliki keunggulan antara lain dalam aspek daya tanggap dan dinamika terhadap seluruh pemangku kepentingan, hubungan kausalitas, serta keseimbangan antara lingkungan internal dan eksternal UMKM. (Severgnini et al., 2018) dan (Mishra, 2016) menyatakan bahwa melalui *performance prism model* UMKM dapat mengaitkan strategi organisasi dengan keinginan pemangku kepentingan dan menentukan indikator untuk mencapai berbagai tujuan organisasi.

R2D Speed Project adalah salah satu bengkel kendaraan roda empat yang ada di Kota Bandung. Didirikan pada tahun 2017 oleh bapak M. Yusuf. Di awal usahanya, bengkel R2D Speed project berada di rumah. Baru di tahun 2019 membuka bengkel khusus di daerah Gunung Batu, kemudian tahun 2021 pindah ke Jl PHH. Mustopha No 85 Bandung. Pelanggan bengkel tidak hanya warga Bandung, tetapi juga dari luar kota Bandung seperti Indramayu, Tasikmalaya, Karawang, Solo, bahkan luar Jawa. Jasa yang dilayani di R2D Speed Project beraneka macam mulai dari *service* biasa, *upgrade*, bubut dan sebagainya. Usaha mitra saat ini sudah berkembang, dengan jumlah karyawan 8 orang dan mempunyai satu cabang di luar kota. Mitra juga bekerja sama dengan SMK dalam program magang. Dari hasil kegiatan PKM sebelumnya, Mitra sudah menerapkan pembukuan dan *digital marketing* (Kuntadi & Puryati, 2024). Namun mitra belum melakukan pengukuran kinerja dengan mempertimbangkan pemangku kepentingan sesuai dengan tuntutan persaingan yang semakin tajam.

Berdasarkan analisis situasi mitra, maka permasalahan utama yang dihadapi mitra, R2D Speed Project, pengukuran kinerja untuk meningkatkan nilai Perusahaan dan memuaskan semua pihak yang berkepentingan. Sistem pengukuran kinerja yang sudah diimplementasikan selama lebih ke aspek keuangan melalui penyusunan laporan keuangan. Dengan menyusun laporan keuangan, mitra dapat melihat bagaimana perkembangan kinerja usaha dari aspek keuangan seperti laba yang diperoleh, aset yang dimiliki dan modal yang ada. Namun terdapat permasalahan terkait karyawan yaitu tingkat *turnover* karyawan tinggi.

1. *Turnover* karyawan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam aktivitas Perusahaan yang akan mendukung Perusahaan mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Perusahaan harus bisa mengelola dengan baik atas sumber daya manusia yang tersedia. Pengelolaan sumber daya manusia yang tidak optimal akan mengakibatkan karyawan merasa tidak diperhatikan sehingga membuat semangat kerja dan kinerja karyawan menurun, dan berakhir dengan pengunduran diri karyawan dari perusahaan untuk mencari pekerjaan yang lebih baik. (Ulil, 2017). Keluar masuknya karyawan pada usaha mitra menjadi masalah utama. Dengan terjadinya *turnover* memberikan dampak buruk pada usaha mitra yaitu pada kualitas karyawan dan perlunya waktu dan biaya untuk rekrutmen, melatih karyawan hingga mampu menjalankan tupoksinya. Keluarnya karyawan dapat disebabkan masalah kepuasan kerja dan harapan karyawan yang tidak dapat dipenuhi seperti (1) Tingkat balas jasa tersebut baik berupa *financial* ataupun *non-financial*, (2) kenyamanan lingkungan kerja, (3) gaya kepemimpinan atasan, (4) *stress* kerja. Mitra harus dapat memberikan insentif, membuat karyawan nyaman dan membuat mereka bertahan untuk bekerja.

2. Pengukuran kinerja komprehensif

Selama ini mitra melakukan pengukuran kinerja secara *financial* saja dengan menyusun laporan keuangan yang terdiri dari laporan laba rugi, neraca dan laporan kas (Sanae & Belkassah, 2022) menyatakan bahwa pengukuran keuangan tidak cukup memadai untuk mengukur keberhasilan usaha dalam lingkungan usaha yang sarat dengan perubahan. Manajemen Perusahaan harus bisa menggabungkan pengukuran kinerja keuangan dan non-keuangan. Perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan perubahan persaingan yang semakin kompetitif mendorong perusahaan untuk mengubah pendekatan pengukuran kinerja tradisional ke model yang lebih terintegrasi. Pengukuran kinerja terintegrasi mengukur kinerja usaha dari sisi *financial* dan *non-*

*financial* yang dikaitkan dengan strategi Perusahaan (Cahyawati, 2021). Model *Performance Prism* mengukur kinerja perusahaan berdasarkan kepuasan dan kontribusi pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan (*Stakeholder*) adalah pihak-pihak yang mempunyai kepentingan terhadap suatu perusahaan, seperti karyawan, pemasok, mitra, pemerintah, dan masyarakat. Seluruh pemangku kepentingan dapat memberikan dampak signifikan terhadap kinerja dan kesuksesan perusahaan.

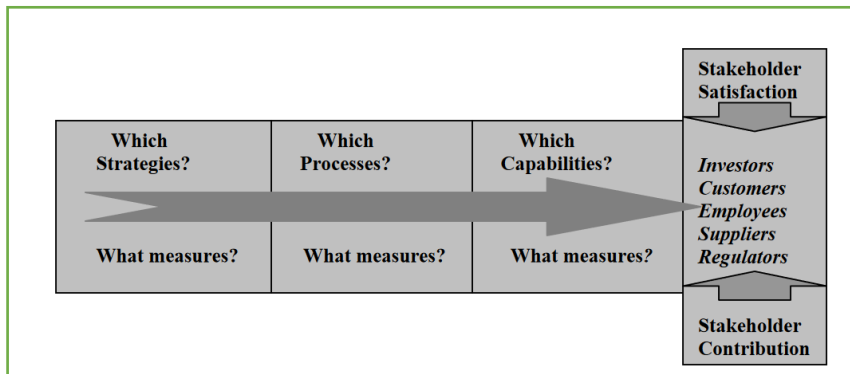
Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan sangat menentukan keberhasilan dan keberlanjutan usaha. Kepuasan pelanggan akan sangat tergantung pada proses bisnis internal, yang dalam hal ini proses penyediaan jasa bengkel yang sangat dipengaruhi oleh kecakapan dan keahlian dari para karyawan bengkel, fasilitas bengkel yang tersedia, ketersediaan *sparepart* dari *supplier*. Selain itu harga produk dan jasa yang diberikan, kemudahan pembayaran, sistem antrian juga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Keberadaan usaha mitra yang berada di wilayah padat penduduk juga harus bisa memberikan kontribusi positif dan tidak boleh mengganggu warga sekitar. Oleh karena itu, mitra tidak cukup hanya melakukan pengukuran kinerja finansial, tetapi juga pengukuran kinerja nonfinansial dengan mempertimbangkan harapan semua pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra maka solusi yang kami tawarkan adalah sebagai berikut :

### **1. Pelatihan mengenai sistem pengukuran kinerja**

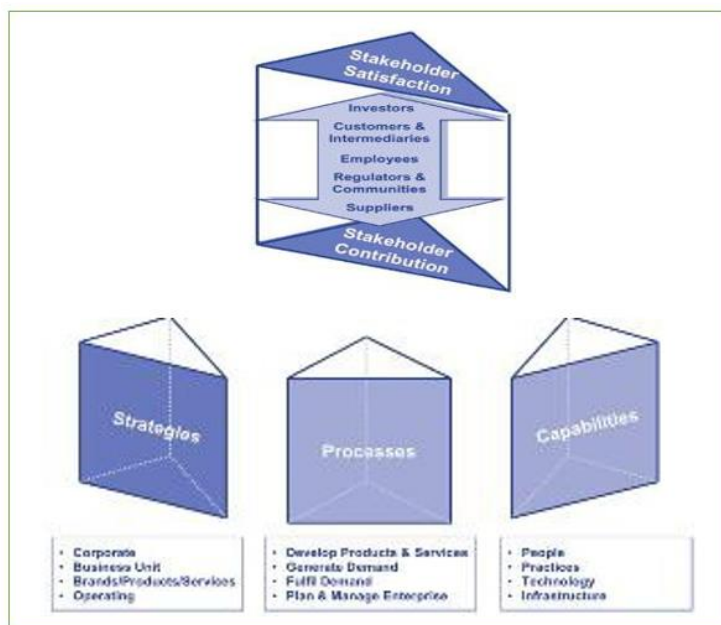
Pelatihan mengenai sistem pengukuran kinerja *Performance Prism* dilakukan 2 kali bertempat di lantai 2 bengkel mitra. Penulis melakukan pelatihan dengan dibantu oleh dua orang mahasiswa. *Performance Prism* merupakan model yang berfokus pada kepuasan dan kontribusi seluruh pemangku kepentingan terhadap perusahaan berdasarkan strategi perusahaan. Model *Performance Prism* dikembangkan untuk mengatasi kelemahan model generasi sebelumnya dan menyesuakannya dengan lingkungan bisnis saat ini (Neely et al., 2001). Menurut (Cocca & Alberti, 2010), *Performance Prism Model* semua faktor yang mempengaruhi berkembangnya UMKM, dan mempertimbangkan kondisi persaingan lingkungan internal dan eksternal. Penelitian (Garengo et al., 2005), menyimpulkan bahwa dari delapan model pengukuran kinerja yang diteliti, *Performance Prism Model* merupakan model pengukuran kinerja yang paling sesuai untuk mengukur kinerja UMKM. *Performance Prism* merupakan model pengukuran kinerja yang mempertimbangan aspek daya tanggap dan dinamika terhadap seluruh pemangku kepentingan, hubungan kausalitas, serta keseimbangan antara lingkungan internal dan eksternal UMKM. Selain itu Indikator Kinerja Utama (IKU) mencakup IKU strategi, proses, dan kapabilitas. Model IPMS yang juga menggunakan IKU, namun tidak ada identifikasi KPI yang merupakan strategi, proses, dan kapabilitas perusahaan.

Menurut (Neely et al., 2002), dibanding pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*, *Performance Prism Model* memberikan pengukuran yang lebih komprehensif dengan adanya penambahan pengukuran kinerja dari aspek pemangku kepentingan. Model *Performance Prism* mengukur kinerja perusahaan berdasarkan kepuasan dan kontribusi pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan (*Stakeholder*) adalah pihak-pihak yang mempunyai kepentingan terhadap suatu perusahaan, seperti karyawan, pemasok, mitra, pemerintah, dan masyarakat. Seluruh pemangku kepentingan dapat memberikan dampak signifikan terhadap kinerja dan kesuksesan perusahaan. Pada model *Performance Prism* terdapat lima perspektif yaitu Kepuasan pemangku kepentingan, Kontribusi pemangku kepentingan, Strategi, Proses dan Kapabilitas.



Gambar 1. Perspektif Model Performce Prism  
 Sumber: (Neely et al., 2002)

Keterkaitan antara perusahaan dan pemangku kepentingannya tercermin dalam *Performance Prism Framework* yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Model Performance Prism  
 Sumber: (Neely et al., 2002)

Gambar 2, menunjukkan kerangka kerja kinerja perusahaan dalam lima perspektif sebagai bangun tiga dimensi (Neely et al., 2002). Berikut penjelasan masing-masing perseptif.

1. Perspektif pertama: Kepuasan pemangku kepentingan (*Stakeholder satisfaction*)

Pada perspektif kepuasan pemangku kepentingan, perusahaan harus dapat mengidentifikasi kelompok *stakeholder* dan nilai yang mereka harapkan. Perusahaan mempunyai tujuan untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder* dengan memenuhi harapan dari pemangku kepentingan (*stakeholder*). Pemangku kepentingan yang berbeda akan mempunyai harapan tentang nilai yang berbeda. Misal, pelanggan menginginkan produk yang berkualitas, pengiriman yang cepat, layanan yang memuaskan. Karyawan menginginkan kompensasi maksimal, lingkungan kerja yang nyaman, program pelatihan dan pengembangan, dan promosi yang jelas. Pemegang saham akan

memfokuskan pada pengembalian investasi (*return*) yang tinggi dan prospek pertumbuhan yang menguntungkan.

2. Perspektif kedua: Kontribusi pemangku kepentingan (*Stakeholder contribution*)

Perspektif ini harus mempertimbangkan kontribusi dari dua sisi yaitu sisi pemangku kepentingan dan sisi perusahaan. Kontribusi apa yang diinginkan dan dibutuhkan perusahaan dari pemangku kepentingan dan kontribusi yang diharapkan dari pemangku kepentingan dari perusahaan. Untuk memenuhi dua sisi kontribusi yang berbeda sering terjadi kontradiksi dan perlu adanya negosiasi. Dalam hal ini tidak hanya perusahaan yang memberikan nilai kepada *stakeholder*, melainkan *stakeholder* juga harus mendukung keberlanjutan perusahaan. Misalnya, pelanggan membutuhkan produk yang berkualitas, pengiriman yang cepat, layanan yang memuaskan, sedangkan perusahaan menginginkan pelanggan yang loyal dan menguntungkan. Demikian pula karyawan ingin memiliki pekerjaan dengan gaji tinggi, promosi jabatan yang jelas, program pengembangan dan pelatihan sementara perusahaan mencari loyalitas, fleksibilitas, produktivitas, dan kreativitas. Pada tahap ini harus ada kesesuaian kontribusi *stakeholders* dan kontribusi perusahaan, sehingga tercipta *goal congruence* kedua belah pihak.

3. Perspektif ketiga: Strategi (*Strategy*)

Setelah Identifikasi *stakeholders* Perusahaan, langkah selanjutnya adalah menentukan strategi yang akan diterapkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholder*. Strategi harus ditentukan sebagai acuan perusahaan dalam mencapai tujuan dan menilai kinerja perusahaan.

4. Perspektif keempat: Proses (*Processes*)

Penetapan strategi harus didukung oleh proses operasional perusahaan sebagai upaya untuk memfasilitasi pencapaian tujuan perusahaan, sehingga kepuasan pemangku kepentingan akan terpenuhi. Proses merupakan rangkaian kegiatan perusahaan menjalankan proses bisnisnya untuk mencapai tujuan. Proses melibatkan lintas fungsional mengenai rencana dan realisasi proses tersebut dilakukan (*what, when, who*). Secara umum, perusahaan membagi proses bisnis dalam empat kategori yaitu inovasi produk dan jasa, pendapatan, perencanaan dan pengelolaan perusahaan secara keseluruhan.

5. Perspektif kelima: Kapabilitas (*Capabilities*)

Perspektif kapabilitas berkaitan dengan implementasi fungsi manajemen pengorganisasian. Pada perspektif kapabilitas, manajemen Perusahaan harus mampu mengorganisir Perusahaan secara efektif dan efisien. Proses yang sudah ditetapkan pada perspektif sebelumnya tidak akan dapat berjalan secara otomatis. Proses ini memerlukan sumber daya berupa keterampilan sumber daya manusia, kebijakan dan prosedur, serta sarana prasarana pendukung berbasis teknologi. Kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai bagi pemangku kepentingan melalui kegiatan operasionalnya sangat tergantung pada integrasi seluruh kapasitas yang ada.

## 2. Pendampingan desain model *Performance Prism*

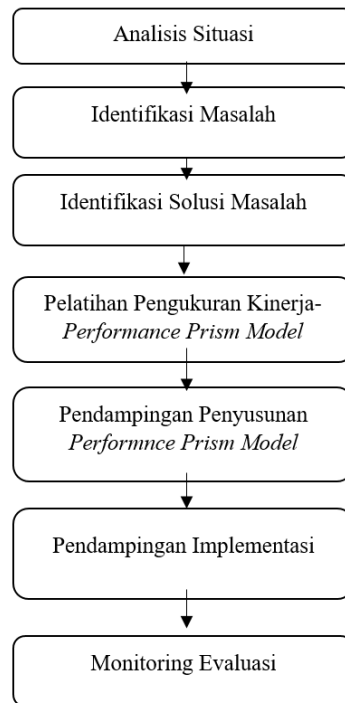
Pendampingan desain model dilakukan oleh penulis dan mahasiswa. Mahasiswa akan berperan mencari data melalui interview dengan pemangku kepentingan, dan membantu pendampingan penyusunan model. Menurut (Neely et al., 2002) untuk mendesain model *Performance Prism* adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan *stakeholder* dan mengidentifikasi kontribusi *stakeholder* untuk perusahaan.
2. Mengidentifikasi strategi, proses, dan kapabilitas yang dibutuhkan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholder*. Misalnya, Perusahaan mengkategorikan pelanggan mereka menjadi tiga segmen terpisah berdasarkan keinginan dan kebutuhan khas mereka dan strategi, proses, dan kemampuan spesifik yang relevan dengan masing-masing segmen pelanggan ini diidentifikasi dan dikembangkan dalam *success mapping* untuk setiap segmen pelanggan.
3. Menyusun *success mapping* untuk memudahkan perusahaan mengaitkan perspektif dengan tujuan perusahaan.

- Menentukan indikator pengukuran yang sesuai dan dihubungkan dengan data atau informasi yang tersedia untuk mengukur kinerja periodik.

Ketika model *Performance Prism* sudah didesain, langkah selanjutnya adalah diterapkannya model tersebut dalam usaha mitra.

## 2. Metode



Gambar 3. Tahapan Pengabdian Kepada Masyarakat

Penjelasan tahapan dilakukan dalam pengabdian kepada Masyarakat sebagai berikut:

### 1. Analisis situasi

Analisis situasi diawali dengan kegiatan diskusi dengan mitra tentang kesediaan menjadi mitra pada tanggal 17 Februari 2024, dilanjutkan dengan diskusi yang bertujuan untuk memperoleh gambaran situasi dan permasalahan yang dihadapi oleh mitra pada tanggal 23 Februari 2024. Kemudian ditetapkan kesepakatan atas solusi yang ditawarkan berupa pelatihan pengukuran kinerja dengan model *performance prism* dan pendampingan penyusunan model *performance prism*.

### 2. Pelatihan model pengukuran kinerja *Performance Prism Model*

Pelatihan manajemen pengukuran kinerja UMKM dilaksanakan pada hari Kamis, 7 Maret 2024 bertempat di bengkel vespa R2D Project Jalan PHH. Mustopha No.85 Bandung dengan Pemateri Dwi Puryati. Materi yang dipaparkan terdiri dari:

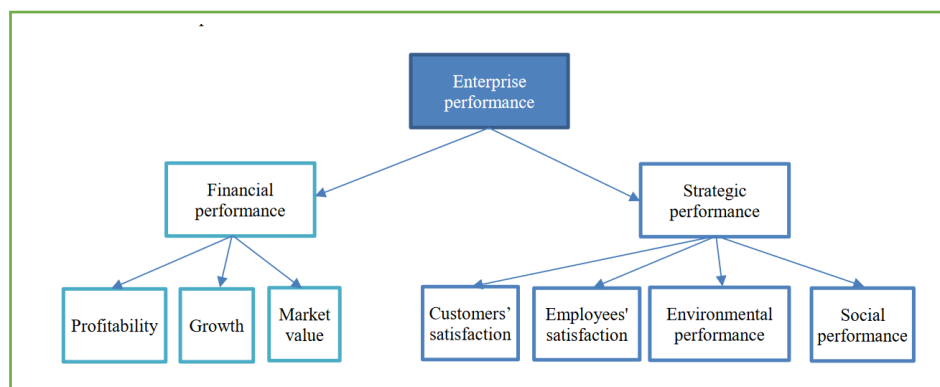
#### 1. Pentingnya pengukuran kinerja

Kinerja mengukur tingkat keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitas untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Gibson et al., 1994). Kinerja Perusahaan mencakup peluang, kemajuan dan kemampuan berkembang suatu perusahaan dalam satu industri (Rustandi & Rintjap, 2015). Kinerja Perusahaan menjadi penting karena berhubungan dengan penggunaan sumberdaya Perusahaan, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lain secara efisien dan efektif dalam rangka menciptakan *value* bagi Perusahaan. Keberhasilan Perusahaan mengelola usahanya dapat diukur melalui sistem pengukuran kinerja yang digunakan Perusahaan (Agung, 2008). Kinerja UMKM merupakan hasil kerja komprehensif UMKM pada periode tertentu yang

diukur dengan membandingkan realisasi dan target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya (Ariwibawa, 2016). Berdasarkan analisis terhadap perbandingan antara realisasi dengan rencana tersebut, manajemen Perusahaan menentukan strategi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Selain itu sistem pengukuran kinerja yang digunakan Perusahaan dapat dijadikan media untuk meningkatkan kemampuan manajerial Perusahaan (Garengo et al., 2005). Dalam mengimplementasikan sistem pengukuran kinerja fokus utama Perusahaan adalah efisiensi dan efektivitas semua aktivitas pada semua unit yang ada di perusahaan (Neely et al., 2002). Pengukuran kinerja juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas serta memantau pencapaian tujuan dan sasaran. Dalam kondisi lingkungan usaha yang dinamis, pengukuran kinerja yang digunakan harus UMKM harus bersifat fleksibel, sederhana, dan mudah diterapkan (Cocca & Alberti, 2010).

## 2. Jenis pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja secara umum dapat dibedakan menjadi tiga yaitu (1) pengukuran kinerja keuangan, (2) pengukuran kinerja non-keuangan, (3) pengukuran kinerja komprehensif yang merupakan penggabungan keuangan dan non-keuangan.



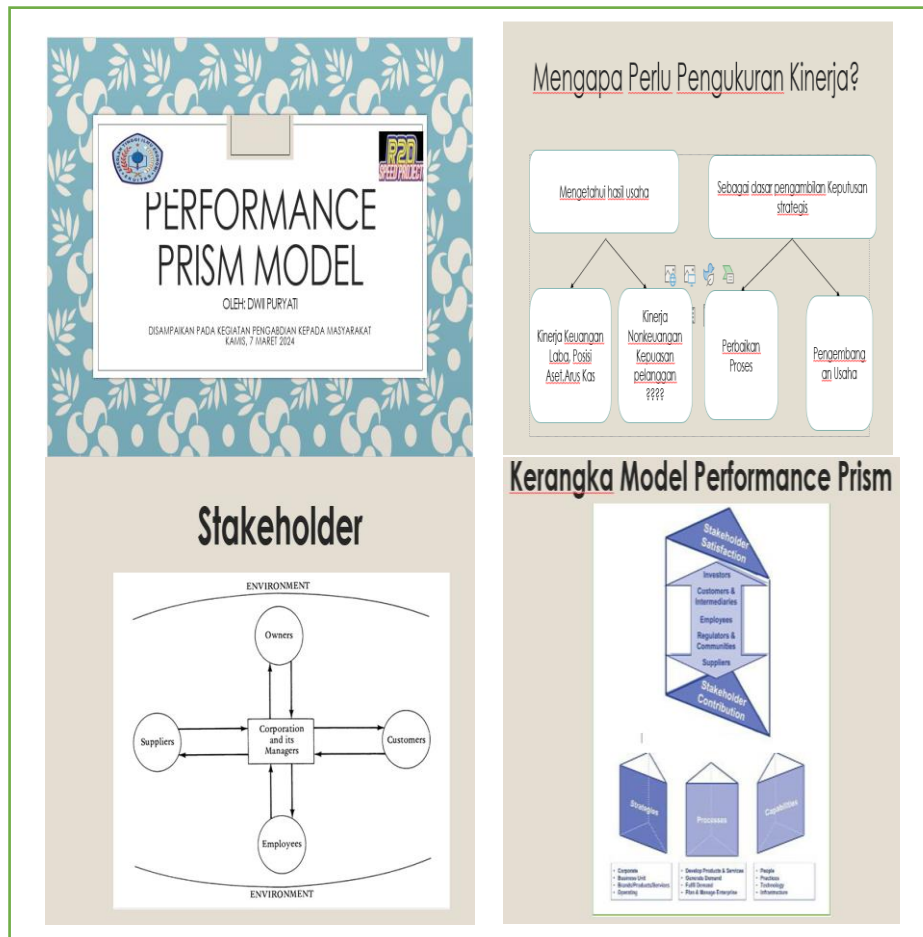
Gambar 4. Kinerja Perusahaan

## 3. *Performance Prism Model*

Pengukuran kinerja pendekatan tradisional hanya memfokuskan pada ukuran keuangan. Perubahan lingkungan usaha menyebabkan pengukuran keuangan dan luaran tidaklah cukup memadai (Sanae & Belkasseh, 2022). Karena pengukuran kinerja tradisional hanya melaporkan kinerja historis dan tidak dapat merespons kondisi yang berubah secara agresif. Perusahaan harus dapat menentukan target kinerja masa yang akan datang untuk mencapai kesuksesan perusahaan. Manajemen Perusahaan harus bisa menggabungkan pengukuran kinerja keuangan dan non-keuangan (Sanae & Belkasseh, 2022). (Neagoie, 2023) menyatakan bahwa kinerja keuangan merupakan aspek yang sangat penting dan kemampuan untuk menghasilkan laba merupakan faktor penting bagi keberhasilan perusahaan, namun perusahaan memerlukan pengukuran kinerja terintegrasi yang lebih kompleks, dan lebih luas. Perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan perubahan persaingan yang semakin kompetitif mendorong perusahaan untuk mengubah pendekatan pengukuran kinerja tradisional ke model yang lebih terintegrasi (Cahyawati, 2021). Pengukuran kinerja terintegrasi mengukur kinerja usaha dari sisi *financial* dan *non-financial* yang dikaitkan dengan strategi Perusahaan (Cahyawati, 2021). Menurut (Neely et al., 2001), model pengukuran kinerja yang sering digunakan oleh Perusahaan ada tiga yaitu *Balanced Scorecard (BSC)*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)*, dan model *Performance Prism (PP)*. ketiga model tersebut sudah mengintegrasikan anatara kinerja keuangan



dan nonkeuangan, namun perlu ditambahkan lagi pengukuran kinerja dari perspektif karyawan, proses, dan *customer* (Jääskeläinen et al., 2014)



Gambar 5. Materi Pelatihan

### 3. Pendampingan Desain Model *Performance Prism*

Pendampingan desain model pengukuran kinerja *Performance Prism* dilakukan oleh tim mahasiswa dan dosen selama dua bulan yaitu Maret sampai dengan April 2024 melalui tahapan berikut:

1. Identifikasi *stakeholders* penting bagi perusahaan.

Tahap pertama, diadakan diskusi antara tim dengan manajemen Bengkel Vespa R2D Project untuk menentukan *stakeholders*, dan disepakati terdiri dari:

- Investor*/pemilik
- Karyawan
- Pelanggan
- Supplier*
- Masyarakat sekitar.

2. Menentukan *stakeholder* yang akan diwawancarai dan/atau menjadi responden

Hasil diskusi dengan manajemen mitra, disepakati *stakeholders* adalah:

- 2 orang *investor*
- 3 orang karyawan
- 10 orang pelanggan
- 2 orang perwakilan masyarakat sekitar yaitu Ketua RT dan ketua RW.
- 2 *supplier*

3. Identifikasi kepuasan masing-masing *stakeholders* dan keinginan serta harapan tiap *stakeholders*.

Pada tahap ketiga, tim melakukan wawancara dan/atau menyebarkan kuesioner dengan keseluruhan *stakeholders* untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan dan harapan *stakeholders*, dengan cara sebagai berikut:

- a) *Investor* : wawancara langsung oleh dosen
- b) *Karyawan* : wawancara langsung oleh mahasiswa
- c) *Pelanggan* : kuesioner melalui google form oleh mahasiswa
- d) *Supplier* : wawancara via telpon oleh dosen
- e) *Masyarakat*: wawancara langsung oleh dosen

wawancara dengan *stakeholder* berdasarkan daftar pertanyaan yang sudah dibuat berdasarkan pertanyaan kunci tiap perspektif yang ada di model *Performance Prism* seperti dalam Tabel 1. Tujuan wawancara adalah untuk menentukan indikator pengukuran kinerja, dan pertanyaan kunci untuk tiap perspektif.

4. Pendampingan implementasi *performance prism model*

Implementasi pengukuran kinerja *Performance Prism model* dilakukan mitra setelah model tersusun mulai bulan Akhir April 2024 dengan didampingi oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat. Pendampingan bertujuan untuk membantu mitra apabila ada kendala dalam penerapan model yang sudah disusun melalui komunikasi via telpon maupun kunjungan langsung ke Lokasi mitra. Dalam tahap ini juga dilakukan pendampingan mengukur KPI model *Performance Prism*.

5. Monitoring dan evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan selama tiga bulan mulai bulan Mei sampai dengan Juli 2024 dengan tujuan untuk memastikan implementasi pengukuran kinerja dapat terlaksana dengan baik. Monitoring dan evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan pemangku kepentingan dan menentukan tindak lanjut program berdasarkan hasil evaluasi.

### 3. Hasil dan Pembahasan

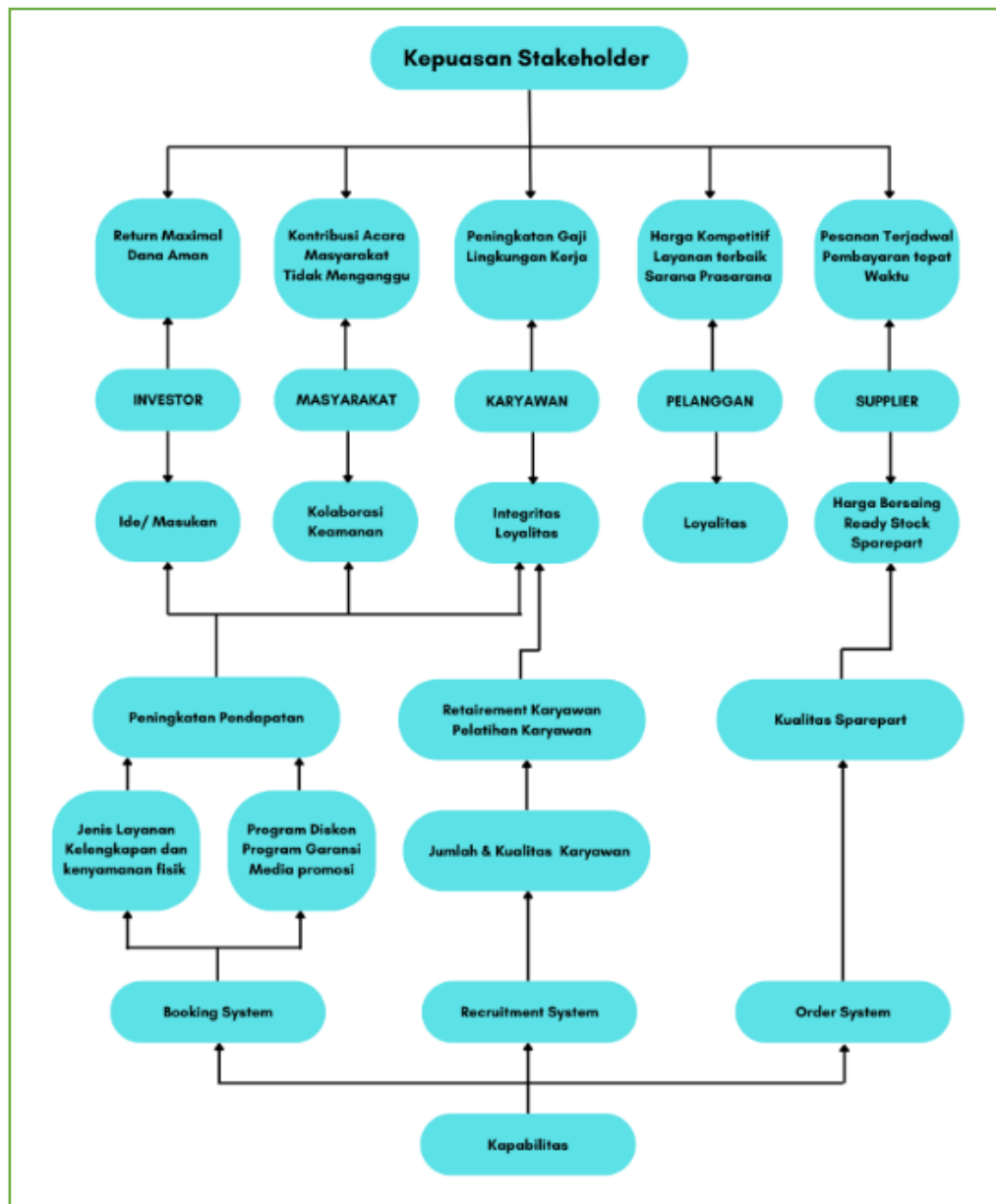
Hasil wawancara dan/atau kuesioner yang diberikan kepada *stakeholders* pemilik, karyawan, *suppliers*, *customer* dan Masyarakat diolah dan di resumekan berupa harapan dan kontribusi masing-masing *stakeholders* sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Wawancara Pemangku Kepentingan

No.	Stakeholders	Harapan	Kontribusi
1	Investor	1. Keuntungan memadai 2. Dana aman	1. Menambah modal 2. Memberikan ide dan masukan
2	Karyawan	1. Peningkatan gaji 2. Suasana kerja nyaman 3. Waktu kerja terjadwal	1. Integritas 2. Loyalitas 3. Kerja optimal 4. Disiplin
3	Pelanggan	1. Harga bersaing 2. Kualitas layanan 3. Pelayanan cepat 4. Sistem Pembayaran cash dan noncash 5. Bengkel dan Ruang tunggu nyaman 6. Tenaga kerja kompeten 7. Pelayanan ramah	1. Loyalitas 2. Promosi ke teman
4	Supplier	1. Pembayaran tepat waktu 2. Waktu order terjadwal	1. Harga bersaing 2. Jaminan barang ada

5	Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pastisipasi kegiatan Masyarakat</li> <li>Tidak mengganggu warga sekitar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keamanan usaha mitra terjamin</li> <li>Hubungan baik dengan mitra</li> </ol>
---	------------	---	---

Berdasarkan *resume* hasil wawancara dan/atau kuesioner, tahap selanjutnya adalah melakukan *Succes Mapping* dengan cara diskusi antara tim dengan manajemen bengkel vespa R2D *Project* terkait perspektif strategi, proses, dan kapabilitas untuk seluruh *stakeholders*. *Success map* atau peta sukses bertujuan agar UMKM memahami bagaimana proses dan strategi yang dapat dilakukan agar mampu mencapai tujuan. Dari hasil diskusi tersebut *ditentukan Succes Mapping* Bengkel vespa R2D *Project* sebagai berikut:



Gambar 6. *Success Mapping* Bengkel vespa R2D *Project*

Indikator kinerja yang tepat dari *success map* yang telah disusun oleh mitra disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Indikator Kinerja Model *Performance Prism* Bengkel vespa R2D Project

No	Fase <i>Performance Prism</i>	Stakeholders				
		Investor	Pelanggan	Karyawan	Supplier	Masyarakat
1.	Kepuasan <i>Stakeholders</i>	<i>Return On Investment (ROI)</i> = Bagian Laba/ Jumlah Investasi	1. Harga kompetitif 2. Kualitas layanan 3. Ruang tunggu 4. Fleksibilitas metode pembayaran	1. Kenaikan Gaji 2. Lingkungan kerja Nyaman 3. Jadwal kerja	1. Pesanan terjadwal 2. Harga kompetitif	1. Kontribusi atas kegiatan Masyarakat 2. Tidak mengganggu warga sekitar
2.	Kontribusi <i>Stakeholders</i>	Ide dan masukan investor	Loyalitas pelanggan	Loyalitas karyawan	Kontinuitas <i>sparepart</i>	Keamanan usaha
3.	Strategi	Peningkatan Pendapatan	Peningkatan kualitas layanan	Peningkatan pendapatata	Peningkatan omset pekerjaa	Peningkatan pendapatan
4.	Proses	Jenis layanan	1. Program diskon 2. Program garansi	1. Kualitas layanan	1. Kualitas <i>sparepart</i> 2. Harga <i>sparepart</i>	1. Jumlah kontribusi kegiatan
5.	Kapabilitas	<i>Booking System</i>	<i>Booking System</i>	Jumlah & jenis layanan	<i>Order system</i>	<i>Booking System</i>

Setelah model disusun, kemudian diimplementasikan melalui berbagai strategi yang sudah ditentukan oleh manajemen bengkel vespa R2D Project. Monitoring dan evaluasi ditujukan untuk memantau keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Monitoring dan evaluasi keberhasilan pelaksanaan kegiatan baru dapat dirasakan dalam jangka panjang, minimal satu semester. Namun kegiatan monitoring dan evaluasi tetap dilakukan dengan melihat sampai seberapa jauh realisasi *Key Performance Indicator (KPI)*, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.  
 Realisasi KPI bulan April – Juli 2024

No.	Stakeholders	KPI	Realisasi		Keterangan
			Ya	Tidak	
1	Investor	Keuntungan memadai	√		Peningkatan laba tiap bulan
		Dana Aman	√		Laporan keuangan dan bukti pendukung
2	Karyawan	Peningkatan gaji	√		Perhitungan bonus berdasarkan realisasi rekap kerja
		Suasana kerja nyaman	√		Ruang istirahat representatif
		Waktu kerja terjadwal	√		Pembangunan ruang kerja Jadwal kerja tiap karyawan
3	Pelanggan	Harga bersaing	√		Informasi harga di awal dan promo via <i>WhatsApp</i> dan <i>Instagram</i>
		Kualitas layanan	√		1) <i>Booking system</i> ; 2) Sistem garansi; 3) layanan <i>Chatbot</i>
		Pelayanan cepat	√		<i>Booking system</i>

		Sistem pembayaran <i>cash</i> dan <i>non-cash</i>	√		Sistem pembayaran <i>cash</i> , QRIS, transfer
		Bengkel dan ruang tunggu nyaman	√		Bengkel di lantai 1 dan ruang tunggu di lantai 2 ber-AC, disediakan
		Tenaga kerja kompeten	√		<i>Try out</i> pekerjaan baru di waktu longgar atau hari minggu
		Pelayanan ramah	√		SOP layanan
4	Supplier	Pembayaran tepat waktu	√		Realisasi pembayaran
		Waktu order terjadwal	√		Pembelian sparepart 2x sebulan
5	Masyarakat	Partisipasi kegiatan masyarakat	√		1) Partisipasi pada kegiatan buka bersama, idul qurban; 2) Iuran
		Tidak mengganggu warga sekitar	√		Jam operasional dibatasi dan malam hanya untuk pekerjaan yang tidak berisik

Selain itu juga dilakukan survei kepuasan pelanggan melalui google form dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan usaha mitra menunjukkan hasil bahwa pelanggan puas dan sangat puas. Dan loyalitas pelanggan juga meningkat terbukti dari pelanggan lama melakukan pembelian jasa (*repeat order*) pada bengkel mitra. Selain itu *supplier* juga merasa puas, hal ini terbukti adanya program renovasi bengkel oleh *supplier* untuk meningkatkan kualitas layanan kepada *customer*. Meningkatnya kualitas layanan dan loyalitas berdampak pada pendapatan dan laba usaha mitra yang mengalami peningkatan. Secara lengkap kinerja mitra sesudah kegiatan pengabdian kepada masyarakat disajikan pada tabel 4 berikut.

Tabel 4.  
Kinerja Mitra Sebelum dan Sesudah kegiatan PKM

No.	Indikator	Kondisi Mitra	
		Sebelum	Sesudah
1	Omset Penjualan	Ada	Meningkat dari sebelumnya
2	Keuntungan Mitra	Ada	Meningkat dari sebelumnya
3	Bagian Keuntungan Investor	Ada	Meningkat dari sebelumnya
4	Pembagian Bonus	Ada tetapi tidak ada dasar	Perhitungan bonus berdasarkan rekap hasil kerja dan kinerja karyawan
5	Ruang Istirahat Karyawan	Ada tetapi tidak tertata	Ada dengan kondisi lebih rapi dan nyaman
6	Waktu Kerja Karyawan	Tidak ada jadwal	Terjadwal
7	Harga Produk/Jasa	Kurang bersaing	Harga bersaing
8	Kualitas Layanan	Sudah baik tapi belum tersistem	✓ Booking system untuk mengurangi waktu tunggu ✓ Sistem Garansi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ✓ Layanan Chatbot
9	Sistem Pembayaran	Cash, QRIS, Transfer	Cash, QRIS, EDC atau Transfer
10	Ruang Tunggu	Ada	Ada, ber AC, Wifi, Rapi, Nyaman
11	Kondisi bengkel	Lantai belum dikeramik	Lantai di keramik
12	Peningkatan Kompetensi	Tidak terjadwal	Try Out pekerjaan baru setiap hari minggu atau jika ada waktu longgar
13	Layanan	Tidak ada SOP	Ada SOP
14	Order Sparepart	Tidak terjadwal	Terjadwal
15	Pembayaran ke Supplier	Sering terlambat	Tepat waktu
16	Partisipasi kegiatan Masyarakat	Ada	Ada, semakin banyak
17	Komplain dari Masyarakat	Ada	Tidak Ada

Sumber : diolah oleh penulis

#### 4. Simpulan

Pengukuran kinerja menjadi suatu keharusan bagi UMKM agar UMKM semakin kokoh menjadi tulang punggung perekonomian dan akan semakin berperan penting dalam perekonomian nasional. Sistem pengukuran kinerja yang terintegrasi dari perspektif keuangan dan non-keuangan serta mengaitkan dengan strategi merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung keberlanjutan usaha. Model *Performance Prism* merupakan model pengukuran kinerja yang terintegrasi dengan memperhatikan semua pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Hasil pengabdian adalah model pengukuran kinerja *Performance Prism* untuk mitra. Dalam model tersebut, mitra juga menentukan strategi apa yang diterapkan untuk memenuhi harapan semua pemangku kepentingan, baik pemilik, *supplier*, karyawan, pelanggan maupun Masyarakat. Dengan menerapkan model *Performance Prism* mitra dapat mengukur kinerja dengan lebih baik dan memuaskan semua pihak berkepentingan. Hal ini terbukti dari hasil monitoring dan evaluasi yang menunjukkan adanya peningkatan kepuasan *customer*, karyawan, *supplier* yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan peningkatan omset penjualan dan laba mitra dalam waktu bulan masa implementasi model *performance prism*. Implementasi *performance prism model* membutuhkan komitmen yang kuat dari manajemen mitra untuk memberikan layanan yang baik sehingga kepuasan pemangku kepentingan akan terwujud dan usaha mitra akan terjamin kontinuitasnya.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih dan apresiasi diberikan kepada pihak STIE Ekuitas atas dukungan dana, sarana prasarana maupun dukungan lainnya dan pihak mitra, bengkel R2D Project atas kesediaannya sebagai mitra serta pihak lain yang telah turut serta dalam membantu terlaksananya program pengabdian.

#### 6. Referensi

- Agung, I. G. R. (2008). *Audit Kinerja Pada Sektor Publik :Konsep, Praktik, Studi Kasus*. Salemba Empat.
- Anastasya, A. (2023). Data UMKM, Jumlah dan Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia. *UKMIndonesia*. Id.
- Ariwibawa, D. (2016). Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Kinerja dan Keberlangsungan UMKM Di Jawa Tengah. *Jurnal Siasat Bisnis.*, Vol. 20(1), 1–13.
- Artley S., W. & S. (2001). *The Performance-Based Management Handbook: Establishing an Integrated Performance Measurement System* (Vol. 2). Oak Ridge Institute for Science and Education.
- Cahyawati, A. N. (2021). *Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Performance Prism* (R. Abdul (ed.)). CV. Jakad Media Publishing.
- Cocca, P., & Alberti, M. (2010). A framework to assess performance measurement systems in SMEs. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 59(2), 186–200. <https://doi.org/10.1108/17410401011014258>
- Garengo, P., Biazzo, S., & Bititci, U. S. (2005). Performance measurement systems in SMEs: A review for a research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 7(1), 25–47.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1994). *Organisasi perilaku struktur dan proses*. Erlangga.
- Jääskeläinen, A., Laihonen, H., & Lönnqvist, A. (2014). Distinctive features of service performance measurement. *International Journal of Operations & Production Management*, 34(12), 1466–1486.
- Kadin. (2024, September 2). *UMKM Indonesia*. <https://kadin.id/data-dan-statistik/umkm-indonesia/>
- Kuntadi, S., & Puryati, D. (2024). Implementasi Digitalisasi Manajemen Usaha Melalui Digital Marketing dan Pembukuan Digital Pada Umkm Bengkel Vespa Kota Bandung. *Jurnal Dharma Bhakti Ekuitas*, 8(2), 205–217.
- Mishra, A. (2016). *Introduction to Performance Prism: A tool of performance measurement system*. We'Ken-International Journal of Basic and Applied Sciences,.

- Neagoe, A. L. (2023). Dimensions of Company Performance. *RevistaEconomica*, Vol. 75(4).  
<https://doi.org/10.56043/reveco-2023-0037>
- Neely, A., Adams, C., & Crow, P. (2001). The Performance Prism in Practice. *Measuring Business Excellence*, 5(2), 6–12.
- Neely, A., Chris, A., & Mike, K. (2002). The Performance Prism: The scorecard for measuring and managing business success. *London: Prentice Hall Financial Times.*, 159–160.
- Rustandi, S. M., & Rintjap, F. (2015). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Dengan Pendekatan Roi Dan Eva Pada Pt. Siantar Top Dan Pt. Ultra Jaya Milk. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3).
- Sanae, A. J., & Belkassah, M. (2022). Financial Performance: An Early Abandoned or Independently Sufficient Approach.(A Systematic Literature Review). *Archives of Business Research*, 10(03), 191–216.
- Severgnini, E., Galdaméz, E. V. C., & Moraes, R. de O. (2018). Satisfaction and contribution of stakeholders from the performance prism model. *BBR. BBR. Brazilian Business Review*, 120–134. <https://doi.org/10.15728/bbr.2018.15.2.2>
- Stojkić, Ž., & Bošnjak, I. (2019). An overview of performance measurement methods in smes. *Annals of DAAAM and Proceedings of the International DAAAM Symposium*, 30(1), 518–524. <https://doi.org/10.2507/30th.daaam.proceedings.070>

## Formulir tanpa judul

**B** *I* U  

Sebelumnya kami ucapkan terima kasih atas kepercayaan menggunakan jasa bengkel R2 Speed Project. Kuesioner ini untuk meminta tanggapan pelanggan Bengkel R2D Speed Project mengenai Layanan yang selama ini diberikan sebagai dasar untuk meningkatkan pelayanan bengkel R2D Project.

⋮

Kemampuan memberikan layanan sesuai harapan pelanggan \*

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kemampuan menyelesaikan masalah pelanggan \*

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kecepatan memberikan layanan \*

- Sangat Baik
- Baik