

PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED*

***SCORECARD* PADA UMKM HJ. ENONG BAKERY**

MARTAPURA

SKRIPSI

OLEH

ADITIA AKDAY



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/ 1446 H

PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED*

***SCORECARD* PADA UMKM HJ. ENONG BAKERY**

MARTAPURA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk memenuhi sebagai Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

ADITIA AKDAY

190105010030

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

BANJARMASIN

2024 M/ 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditia Akday
NIM : 190105010030
Tempat/Tgl. Lahir : Sampit, 18 Februari 2001
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 14 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Handwritten signature of Aditia Akday.

Aditia Akday

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Penerapan *Balance Scorecard* Dalam Mengukur Kinerja Pada Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar

Ditulis oleh : Aditia Akday

N I M : 190105010030

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Sampit, 18 Februari 2001

Alamat : Jl. Ir. H. Juanda Gg. Ketapi VI, Sampit, Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

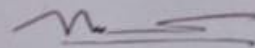
Banjarmasin, 6 Desember 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Hafiz Anshary, AZ, M.A.
NIP 19560814 198203 1 005



Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.
NIP 19610625 198603 2 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP 197804272009012010

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura”, ditulis oleh Aditia Akday, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 4 Januari 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP 196304171991031001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Elida Mahriani S.E.I., M.M. (Anggota)	2.
3. Difi Dahliana S.E.I., M.E.I. (Anggota)	3.
4. Fahrudin, S.AB., M.E. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Aditia Akday, 2024. Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja UMKM Hj. Enong Bakery Martapura dengan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik yang digunakan adalah sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis *Balanced 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 indikator *Gross Profit Margin* berada pada standar penilaian $\geq 30\%$ sedangkan *Net Profit Margin* sesuai dengan standar penilaian $\geq 20\%$. Perspektif pelanggan indikator kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat baik. Perspektif proses bisnis internal, Proses inovasi berada pada kategori baik, sedangkan produk cacat berada pada kategori kurang baik. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu produktivitas karyawan berada pada kategori kurang baik dan retensi karyawan berada pada kategori kurang baik sedangkan tingkat kepuasan karyawan berada pada kategori baik.

MOTTO

“Selalu ingat orang tua kalian akan selalu mendukung kalian dalam keadaan apapun”

-Windah Basudara-

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."

(Q.S Al Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Pertama, untuk diriku yang tidak pernah menyerah dalam mengikuti perkuliahan hingga saat ini.

Kedua, untuk kedua orang tua saya Bahtiar dan Liesdayanti yang selalu memberikan dukungan, doa dan juga kasih sayang yang tak pernah saya lupakan.

ketiga, untuk kakakku tersayang Tiara yang telah memberikan arahan dan motivasi untuk menjadi seorang sarjana Ekonomi.

Keempat, untuk teman-temanku yang mengisi waktu luang saya, bantuan, dan juga dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi

ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	we
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	ˆ	apostrof
ي	ya’	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i

و	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{a} <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{a} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{i} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
--------	---------	------------------

الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>
--------	---------	-----------------

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah S.E., M.M., dan Muhammad Qomaruddin, S.E.I., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 15 Desember 2023

Penulis,

Aditia Akday

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II <i>BALANCED SCORECARD</i> DAN KINERJA	11
A. <i>Balance Scorecard</i>	11
B. Kinerja	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian	23
D. Data Dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Desain Pengukuran	26
G. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN	30
A. Penyajian Data	30
B. Analisis Penelitian	39
BAB V PENUTUP	68

A. Kesimpulan	68
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data penghasilan Hj. Enong	4
Tabel 2. 1	Interval penilaian kepuasan pelanggan	15
Tabel 2. 2	Interval penilaian kepuasan Karyawan	19
Tabel 3. 1	Instrumen penelitian	27
Tabel 3. 2	Interval penilaian kepuasan pelanggan	28
Tabel 3. 3	Interval penilaian kepuasan Karyawan	29
Tabel 4. 1	Responden pelanggan berdasarkan jenis kelamin	33
Tabel 4. 2	Responden karyawan berdasarkan jenis kelamin	33
Tabel 4. 3	Responden pelanggan berdasarkan usia	34
Tabel 4. 4	Responden karyawan berdasarkan usia	34
Tabel 4. 5	Responden karyawan berdasarkan pendidikan	35
Tabel 4. 6	Responden karyawan berdasarkan pengalaman bekerja.....	36
Tabel 4. 7	Hasil uji validalitas kepuasan pelanggan	37
Tabel 4. 8	Hasil uji validalitas kepuasan karyawan	38
Tabel 4. 9	Hasil uji reliablitas kepuasan pelanggan.....	38
Tabel 4. 10	Hasil uji reliablitas kepuasan karyawan.....	39
Tabel 4. 11	Hasil Gross Profit Margin	40
Tabel 4. 12	Hasil Net Profit Margin 2021-2022	41
Tabel 4. 13	Interval penilaian kepuasan pelanggan	43
Tabel 4. 14	Hasil proses inovasi 2020-2022	51
Tabel 4. 15	Hasil produk cacat 2020-2022	52
Tabel 4. 16	Hasil produktivitas karyawan	53
Tabel 4. 17	Hasil retensi karyawan.....	54
Tabel 4. 18	Interval penilaian kepuasan karyawan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Hj. Enong Bakery.....	32
Gambar 4. 2 Frekuensi responden terhadap kesesuaian harapan (X1)	43
Gambar 4. 3 Frekuensi responden terhadap kesesuaian harapan (X2)	44
Gambar 4. 4 Frekuensi responden terhadap minat berkunjung kembali (X3).....	46
Gambar 4. 5 Frekuensi responden terhadap minat berkunjung kembali (X4).....	47
Gambar 4. 6 Frekuensi responden terhadap kesediaan merekomendasikan (X5)	48
Gambar 4. 7 Frekuensi responden terhadap kesediaan merekomendasikan (X6)	49
Gambar 4. 8 Frekuensi responden terhadap kemampuan karyawan (X1)	56
Gambar 4. 9 Frekuensi responden terhadap kemampuan karyawan (X2)	58
Gambar 4. 10 Frekuensi responden terhadap kemampuan karyawan (X3)	59
Gambar 4. 11 Frekuensi responden terhadap kemampuan sistem informasi (X4)	61
Gambar 4. 12 Frekuensi responden terhadap kemampuan sistem informasi (X5)	62
Gambar 4. 13 Frekuensi responden terhadap kemampuan sistem informasi (X6).....	63
Gambar 4. 14 frekuensi responden terhadap motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan (X7).....	65
Gambar 4. 15 frekuensi responden terhadap motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan (X8).....	66