

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan dunia usaha pada masa globalisasi membuat persaingan antar organisasi semakin rumit. Metodologi dalam menggandeng klien, mengembangkan lebih lanjut kemampuan keterwakilan, dan mengawasi dana secara hati-hati menjadi kunci bagi pelaku usaha demi melewati misi yang akan ditetapkan. Selain itu, pengembangan lebih lanjut kinerja organisasi dalam jangka panjang dipandang sebagai kunci penting untuk mencapai kesuksesan dalam persaingan bisnis. Untuk mencapai eksekusi yang ideal, diperlukan evaluasi presentasi yang menyeluruh oleh UMKM. Evaluasi ini membantu dalam menggambarkan keadaan organisasi secara umum, memberikan gambaran yang menjadi alasan pemikiran para eksekutif dalam mengambil keputusan. Namun, banyak organisasi UMKM yang melakukan penilaian kinerja secara tradisional dan hanya berfokus pada aspek keuangan. Penting untuk diingat bahwa perspektif non-moneter juga memainkan peran penting yang harus dipertimbangkan. Dengan cara ini, evaluasi yang menyeluruh sangat penting untuk menjamin gambaran yang tepat tentang presentasi organisasi di berbagai daerah. (Rudiana, Kusumawati, dan Erlinawati 2022, 199)

Banyak UMKM menghadapi kendala dalam mengakses aset moneter yang memadai. Keterbatasan modal dapat membatasi

kemampuan UMKM dalam membangun kreasi, kemajuan, dan pengembangan usaha. Pengelolaan SDM Produktivitas dan kinerja UMKM mungkin terhambat oleh kurangnya keterampilan manajerial dan manajemen SDM. Potensi ekspansi suatu perusahaan mungkin terhambat oleh sumber daya manusia yang tidak terlatih dan kurang berkualitas. UMKM sering kali mengalami kesulitan untuk menjangkau sektor bisnis yang lebih luas dan melaksanakan prosedur periklanan yang sukses. Di masa mendatang, kemampuan menggunakan tahapan online bisa menjadi jalan menuju kemajuan, namun tidak semua UMKM memiliki batasan tersebut.

Dalam menghadapi persaingan bisnis, suatu organisasi harus menggunakan teknik yang tepat untuk mendapatkan keuntungan atau bahkan memenangkan persaingan. Selanjutnya, organisasi mencoba membentuk dan menyempurnakan strategi bisnisnya untuk mencapai kemajuan dalam persaingan ini. Untuk mensurvei tingkat kelayakan penerapan metodologi ini, organisasi memerlukan kerangka estimasi presentasi. Estimasi eksekusi merupakan faktor berharga kepada koherensi asosiasi bidang usaha. Berkenaan dengan kerangka mengatur waktu suatu organisasi, perkiraan pelaksanaan yaitu tugas dewan untuk menilai hasil kegiatan yang telah dilakukan oleh komunitas kewajiban lain, yang kemudian dibandingkan dan ditetapkan pedoman atau tolak ukurnya. Sebuah UMKM mungkin menghadapi hambatan karena pedoman bisnis yang kacau dan organisasi yang kurang minat. Daya

saing dan ekspansi mungkin terhambat oleh kurangnya pemahaman terhadap peraturan dan persyaratan bisnis.

Q. S. An-Nisa/4:29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “ Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Ayat ini menegaskan larangan untuk mengambil harta orang lain lewat perbuatan yang buruk, kecuali melalui berdagang yang dilakukan atas dasar kerelaan bersama. Mencari harta diperbolehkan dengan saling setuju tanpa adanya paksaan. Perdagangan yang dilakukan secara paksa dianggap tidak sah, bahkan jika ada pembayaran atau ganti rugi. (Departemen Agama RI 2010)

Hj. Enong Bakery muncul seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan roti, kue, dan pastry yang berkualitas. Urbanisasi yang berkembang dan gaya hidup yang sibuk mendorong minat terhadap sumber makanan siap saji, termasuk produk toko kue. Dengan pergantian peristiwa yang mekanis dan perubahan selera pembeli, kini Hj. Untuk menarik pelanggan, Hj.Enong Bakery kerap menawarkan resep dan kemasan produk baru. Pada umumnya, Hj. Enong menyediakan ruang di

mana klien dapat menikmati pengalaman kuliner yang menyenangkan dan memuaskan.

Tabel 1. 1
Data penghasilan Hj. Enong

| No | Tahun | Penghasilan |
|----|-------|---------------------|
| 1 | 2020 | Rp 1.573.150.687,46 |
| 2 | 2021 | Rp 1.551.165.044,56 |
| 3 | 2022 | Rp 1.472.980.026,63 |

Sumber: Data UMKM Hj. Enong Bakery, 2023

Dari informasi tersebut, dapat diketahui bahwa gaji Toko Roti Hj Enong bakery pada tahun 2022 akan mengalami penurunan. Untuk memiliki opsi kenaikan gaji, seharusnya memiliki prosedur yang benar. Hj. Enong Bakery fokus pada keseluruhan kinerjanya, baik moneter maupun non-moneter. Jadi untuk mengetahui bagaimana penyajiannya dapat diketahui dan diperkirakan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura?”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengukuran kinerja dengan perspektif keuangan pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura?
2. Bagaimana pengukuran kinerja dengan perspektif pelanggan pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura?

3. Bagaimana pengukuran kinerja dengan perspektif proses bisnis internal pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura?
4. Bagaimana pengukuran kinerja dengan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengukuran kinerja dengan perspektif keuangan pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura
2. Untuk mengetahui pengukuran kinerja dengan perspektif pelanggan pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura
3. Untuk mengetahui pengukuran kinerja dengan perspektif proses bisnis internal pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura
4. Untuk mengetahui pengukuran kinerja dengan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada UMKM Hj. Enong Bakery Martapura

D. Kegunaan Penelitian

Adapun signifikansi dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan Islam terutama Ekonomi Syariah mengenai penerapan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja HJ Enong Bakery Martapura. Selain itu,.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat dijadikan acuan oleh beberapa pihak terkait dengan keputusan yang akan diambil. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi serta masukan untuk UMKM HJ Enong Bakery Martapura mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dan dijadikan sebagai pedoman dan memunculkan ide/gagasan baru penelitian selanjutnya

E. Definisi Operasional

1. Kinerja adalah menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya. (Moehariono 2012, 97). Kinerja yang digunakan pada penelitian ini yaitu kinerja keuangan dan kinerja sumber daya manusia.

2. *Balanced Scorecard* merupakan metode pengukuran kinerja kontemporer yang terdiri dari empat aspek yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. (Deviesa 2019, 11–12). Perspektif keuangan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Net Profit Margin* dan *Gross Profit Margin* pada analisis rasio profitabilitas. Perspektif pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan. Perspektif proses bisnis internal yang digunakan dalam penelitian ini yaitu proses inovasi dan produk cacat. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu produktivitas karyawan, retensi karyawan dan kepuasan karyawan.

F. Penelitian Terdahulu

1. Tria Novitawaty, 09522165, Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta 2016, “Pengukuran Kinerja Usaha Kecil Menengah Dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Ukm Bakery Pitaloka)”.

Adapun indikator kinerja yang belum mencapai target dan diperlukan perbaikan yaitu pada perspektif keuangan antara lain profit -20%, perkembangan likuiditas sebesar 38%, perkembangan rasio cepat -18%, Return on Investment (ROI) sebesar -3%, *Asset Turn Over* (ATO) 22%. Pada perspektif pelanggan, pengukuran menggunakan kuisioner dengan r tabel

0,3061 dengan df 28 untuk perhitungan uji validitas. Perspektif bisnis internal, pengembangan inovasi produk mencapai 7,08% dan produk cacat 54%. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdapat hasil produktivitas karyawan dengan nilai persentase -15% dan jumlah karyawan 33%.

Dari penelitian diatas dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki persamaan yaitu perspektif keuangan menggunakan ROI. Sedangkan perbedaan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan analisis *Fishbone*, peneliti berfokus pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

2. Muh. Anwar Saputra, 105731120018, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, “Analisis Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard (Studi Pada Iloki Salon Kabupaten Gowa”

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.

Dari penelitian diatas dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki persamaan yaitu pada perspektif peneliti menggunakan indikator NPM dan GPM. Sedangkan perbedaan perspektif pelanggan menggunakan indikator retensi dan akuisi pelanggan. Peneliti menggunakan indikator kepuasan pelanggan.

G. Sistematika Penulisan

Bab I adalah pendahuluan yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, defenisi operasional, penelitiann terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori (*Balance Scorecard* dan kinerja) yang memuat uraian sistematik tentang teori yang terkait dengan *Balance Scorecard* dan kinerja.

Bab III adalah metode penelitian, yang terdiri dari:, jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian, yang menguraikan dengan jelas data hasil penelitian dilapangan, yang terdiri dari: gambaran umum lokasi penelitiann serta hasil dan analisis penelitian.

Bab V penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya. Selanjutnya, akan dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu.