

ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM PENGUKURAN KINERJA *BALANCED SCORECARD* TERHADAP KEBERHASILAN KINERJA UMKM DI KOTA YOGYAKARTA

Erlina Syamsiah¹, Sulastiningsih²

Prodi Akuntansi, STIE Widya Wiwaha, Yogyakarta

Email: erlinasyamsiah2020@gmail.com

ABSTRAK

Pengukuran kinerja memiliki peran penting bagi UMKM yaitu untuk mengidentifikasi kekurangan yang mungkin masih terjadi di dalam usaha tersebut. Konsep *Balanced Scorecard* dianggap relevan karena mampu menyeimbangkan rencana jangka pendek dengan rencana jangka panjang, serta menyeimbangkan kinerja keuangan dengan kinerja non-keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Balance Scorecard* secara parsial dan simultan terhadap kinerja UMKM. Populasinya adalah UMKM yang terdapat di Wilayah Kota Yogyakarta yang tercatat di tahun 2023 sekitar 32.917 unit UMKM. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel diperoleh sebanyak 103. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada para pelaku UMKM. Dalam penelitian ini, digunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* dan *learning and growth perspective* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM. Secara *parsial* *Financial Perspective*, *Internal Business Process Perspective* dan *learning and growth perspective* mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja UMKM, sedangkan *Customer Perspective* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM.

Kata kunci : Pengukuran Kinerja, *Perspektif Balanced Scorecard*, UMKM.

ABSTRACT

Performance measurement has an important role for MSMEs, namely to identify deficiencies that may still occur in the business. The Balanced Scorecard concept is considered relevant because it is able to balance short-term plans with long-term plans, as well as balance financial performance with non-financial performance. This research aims to determine and analyze the influence of the Balance Scorecard partially and simultaneously on the performance of MSMEs. The population is MSMEs in the Yogyakarta City Region which will be recorded in 2023 at around 32,917 MSME units. Sampling was carried out using a purposive sampling technique, with a total sample of 103. The method used in this research was a quantitative method with a descriptive analysis approach. Data was collected through questionnaires distributed to MSME players. In this research, multiple regression analysis was used. The research results show that the financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective simultaneously have a significant effect on the performance of MSMEs. Partially, the financial perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective have a significant influence on MSME performance, while the customer perspective has no significant influence on MSME performance.

Keywords : *Performance Measurement, Balanced Scorecard Perspective, MSMEs.*

1. PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, dunia usaha telah menjadi landasan perekonomian negara. Undang-undang Nomor 20 tahun 2008 membedakan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berdasarkan jenisnya, yakni usaha mikro, kecil, dan menengah yang bergerak dalam aktivitas ekonomi dan berdomisili di Indonesia. Menurut Prasetyo & Ambarwati (2021) secara garis besar, UMKM merupakan istilah yang merujuk pada jenis usaha yang didirikan oleh individu, menggunakan teknologi dan manajemen yang sederhana, bersifat usaha keluarga, dan pemilik usaha memiliki kendali penuh terhadap operasionalnya. Dalam konteks ini, pemilik usaha dan anggota keluarganya bertanggung jawab menjalankan dan mengembangkan usaha ini, dan ketika usahanya tumbuh lebih besar, baru pemilik UMKM akan mempekerjakan penduduk setempat (disarikan dari Kamus Lengkap Bahasa Indonesia). Sedangkan uraian dari Badan Pusat Statistik (BPS) UMKM merupakan sebuah usaha rakyat yang dapat dilihat dari banyaknya tenaga kerja. Usaha mikro memiliki tenaga kerja berjumlah >5 orang, usaha kecil memiliki tenaga kerja berjumlah antara 5-19 orang sedangkan usaha menengah memiliki tenaga kerja berjumlah 20-29 orang.

Menurut Nurdwijayanti & Sulastiningsih (2018) UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. Bukti pentingnya UMKM dalam perekonomian Indonesia adalah diberikannya wadah bagi UMKM dan Koperasi di bawah Kementerian Koperasi dan UKM. Diantara perannya adalah dalam menciptakan lapangan kerja, menyediakan layanan ekonomi, dan memainkan peran aktif dalam mewujudkan pemerataan pendapatan, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan memelihara stabilitas nasional.

Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Kota Yogyakarta pada tahun 2023, tercatat sekitar 32.917 unit UMKM yang tersebar di seluruh wilayah kota. Namun, tingkat pertumbuhan ekonomi yang pesat setiap tahunnya membawa dampak dalam bentuk persaingan bisnis yang semakin ketat. UMKM harus menghadapi tantangan dalam hal

produksi, pemasaran, manajemen sumber daya manusia, dan interaksi dengan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan harus mengambil langkah-langkah strategis agar tetap mampu bersaing dalam kondisi apapun serta memiliki keunggulan yang dapat menjadi pembeda antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Oleh karena itu, pemilik UMKM memerlukan tinjauan kinerja yang komprehensif untuk membantu mereka memahami kondisi bisnis mereka.

Pengukuran kinerja perusahaan merupakan hal yang sangat esensial untuk membandingkan bagaimana perusahaan berperforma dalam periode sebelumnya dan juga proyeksi untuk masa yang akan datang. Ini memungkinkan untuk menilai apakah kinerja mengalami peningkatan atau sebaliknya, mengalami penurunan (Handayani, B. D., 2011). Hasil pengukuran ini selanjutnya digunakan sebagai umpan balik untuk memberikan informasi tentang sejauh mana rencana dan poin-poin yang perlu diperhatikan dalam aktivitas perencanaan dan pengendalian dapat diimplementasikan dengan baik (Sari et al., 2015).

Kartu Skor Berimbang atau *Balanced Scorecard* (BSC) adalah salah satu praktek manajerial yang paling sering digunakan oleh perusahaan besar, namun tidak sedikit pula UMKM juga mengimplementasikan BSC dalam manajemen bisnis mereka (David et al., 2019). BSC adalah kerangka kerja yang menyediakan metrik dan indikator untuk mengukur kinerja organisasi dari sisi keuangan dan non keuangan, yang terdiri dari empat perspektif berikut:

Financial Perspective: Melibatkan pengelolaan keuangan perusahaan, seperti biaya operasional, produksi, bahan baku, dan keuntungan dari penjualan. Hal ini penting untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaan (Wahyudiarso, I. et al., 2023).

Customer Perspective: Berkaitan dengan cara perusahaan melayani pelanggan, yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang baik. Alat ukur meliputi pangsa pasar, retensi pelanggan, kepuasan pelanggan, akuisisi pelanggan, dan profitabilitas pelanggan (Halim, A. et al., 2019).

Internal Business Process Perspective: Menilai efisiensi dan efektivitas produksi atau jasa perusahaan, yang dipengaruhi oleh keterampilan karyawan. Ini berkontribusi pada peningkatan omzet dan keuntungan perusahaan (Wahyudiarso, I. et al., 2023).

Learning and Growth Perspective: Membahas upaya organisasi dalam memfasilitasi pembelajaran karyawan, termasuk pelatihan dan pengembangan. Ini menciptakan budaya adaptif dan melibatkan kemampuan karyawan, sistem informasi, motivasi, pemberdayaan, dan penyelarasan (Abiodun et al., 2014; Barma & Gupta, 2015).

Meskipun konsep BSC telah diterapkan dengan sukses di berbagai organisasi besar, implementasinya di kalangan UMKM masih relatif terbatas. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain seperti kendala sumber daya, terutama pada aspek kemampuan manajemen, UMKM lebih berorientasi pada praktik manajerial yang bersifat rutinitas (Ates, et al., 2013), kurangnya jaring pengaman keuangan dan ketergantungan UMKM yang tinggi pada pelanggan yang menyebabkan pelaku usaha UMKM tidak terlalu memperhatikan kinerja bisnis (Hudson & Smith, 2007). Dan juga struktur UMKM yang lebih kecil dan fleksibel menyebabkan pemilik usaha mengharuskan karyawan untuk melakukan berbagai peran dalam proses bisnisnya dengan batasan tanggung jawab pekerjaan yang tidak jelas. Sistem kompensasi dan penilaian kinerja karyawan kurang diformalkan dan obyektif (Cardon & Steven, 2004).

Ada perbedaan dalam hasil beberapa penelitian sebelumnya tentang perspektif dalam pengukuran kinerja *Balance Scorecard*. Alimudin et al. (2019) dan Faishol A., (2016) mengindikasikan bahwa *Financial Perspective* berkontribusi terhadap kinerja perusahaan, sementara Saputri et al. (2021) berpendapat bahwa *Financial Perspective* tidak memiliki dampak pada kinerja perusahaan. Penelitian Octaviana, L. R., et al. (2023) dan Widaningrum D. L. & Kabul I., (2014) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari *Customer Perspective* terhadap kinerja perusahaan, tetapi Wahyudiarso, I., et al. (2023) berpendapat bahwa *Customer Perspective* tidak berpengaruh pada kinerja.

Suhaya (2019) dan Nugraha T. W. & Priminingtyas D. N., (2016) mengemukakan bahwa *Internal Business Process Perspective* memiliki pengaruh pada kinerja, sementara menurut Saputri, dkk (2021) dan Yassin A., et al., (2016) *Internal Business Process Perspective* tidak memiliki pengaruh pada kinerja perusahaan. Penelitian Rudiana, I. W., et al. (2022) dan Olga, Gabriella & Damara, Lia, (2018) menegaskan bahwa *Learning And Growth Perspective* berdampak signifikan pada kinerja perusahaan, tetapi sebagaimana Wahyudiarso, I., et al. (2023), *Learning And Growth Perspective* tidak memiliki dampak signifikan pada kinerja perusahaan. Dari adanya perbedaan hasil penelitian tersebut, peneliti akan melakukan penelitian kembali dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective*, serta *Learning And Growth Perspective* secara parsial dan simultan terhadap keberhasilan kinerja UMKM di Kota Yogyakarta.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bersifat kuantitatif. Data yang digunakan yaitu data primer yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberi serangkaian pernyataan secara online yaitu melalui *google form* dan secara offline yaitu dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada para responden. Alternatif jawaban disesuaikan dengan skala Likert yang telah dibuat dengan 5 alternatif respons yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Analisis data dilakukan dengan uji regresi linear berganda yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Rumus yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah rumus Slovin. Dari hasil rumus Slovin didapatkan jumlah sampel 100 yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM yang ada di Wilayah Kota Yogyakarta, D.I Yogyakarta. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberi serangkaian pernyataan secara tertulis secara online yaitu melalui google form dan secara offline yaitu dengan menyebarkan kertas kuesioner langsung kepada para responden. Jumlah sampel yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian sebanyak 103 responden.

Dalam proses ini, data diolah menggunakan metode analisis deskripsi statistik dengan tujuan untuk menghasilkan nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata (Me), dan *Standar Deviasi* (SD).

Tabel 1
Analisis Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Financial Perspective	103	9	25	21.24	2.614
Customer Perspective	103	8	25	22.88	2.766
Internal Business Process Perspective	103	7	25	21.13	3.217
Learning and Growth Perspective	103	9	25	20.89	3.055
Keberhasilan Kinerja UMKM	103	5	25	20.77	3.110
Valid (listwise)	N 103				

Sumber : data primer diolah, (2023)

Berdasarkan tabel 1, dapat dianalisis hasil dari survei menunjukkan bahwa dalam *Financial Perspective*, nilai minimum yang diberikan oleh responden adalah sebesar 9, sementara nilai maksimum mencapai 25, dan nilai rata-rata dari tanggapan responden adalah sebesar 21,24. Dalam *Customer Perspective*, nilai minimum adalah 8, nilai maksimum mencapai 25, dan nilai rata-rata responden adalah sebesar 22,88. Untuk *Internal Business Process Perspective*, nilai minimum adalah 7, nilai maksimum mencapai 25, dan nilai rata-rata responden adalah sebesar 21,13. Dalam *Learning and Growth Perspective*, nilai minimum adalah 9, nilai maksimum mencapai 25, dan nilai rata-rata responden adalah sebesar 20,89. Terakhir, dalam hal

keberhasilan kinerja UMKM, nilai minimum adalah 5, nilai maksimum mencapai 25, dan nilai rata-rata dari tanggapan responden adalah sebesar 20,77.

Uji Validitas

Uji Validitas adalah metode yang digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner adalah alat yang layak atau tidak. Pernyataan atau indikator dikatakan valid atau layak digunakan jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ juga positif (Ghozali, 2016).

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Ket.
Financial Perspective X1	X1.1	0.600	0.1614	Valid
	X1.2	0.760	0.1614	Valid
	X1.3	0.734	0.1614	Valid
	X1.4	0.779	0.1614	Valid
	X1.5	0.749	0.1614	Valid
Customer Perspective X2	X2.1	0.886	0.1614	Valid
	X2.2	0.896	0.1614	Valid
	X2.3	0.793	0.1614	Valid
	X2.4	0.815	0.1614	Valid
	X2.5	0.870	0.1614	Valid
Internal Business Process Perspective X3	X3.1	0.798	0.1614	Valid
	X3.2	0.843	0.1614	Valid
	X3.3	0.819	0.1614	Valid
	X3.4	0.856	0.1614	Valid
	X3.5	0.782	0.1614	Valid
Learning and Growth Perspective X4	X4.1	0.837	0.1614	Valid
	X4.2	0.820	0.1614	Valid
	X4.3	0.772	0.1614	Valid
	X4.4	0.690	0.1614	Valid
	X4.5	0.673	0.1614	Valid
Keberhasilan Kinerja UMKM Y	Y.1	0.829	0.1614	Valid
	Y.2	0.867	0.1614	Valid
	Y.3	0.825	0.1614	Valid
	Y.4	0.825	0.1614	Valid
	Y.5	0.812	0.1614	Valid

Sumber : data primer diolah, (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan tabel 2 maka $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indikator yang mengukur sejauh mana suatu alat pengukur atau instrumen penelitian dapat diandalkan dan dipercaya dalam proses pengumpulan data. Pernyataan atau indikator dikatakan valid atau layak digunakan jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Sugiyono 2019).

Dari tabel 3 di bawah ini, terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Financial Perspective* mencapai angka di atas 0,60, yang menunjukkan reliabilitas yang memadai. Sementara itu, pada empat pernyataan lainnya, yaitu *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective*, *Learning and Growth Perspective*, serta Keberhasilan Kinerja UMKM, nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,81, mengindikasikan reliabilitas yang sangat tinggi.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	R_{tabel}	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket.
<i>Financial Perspective</i>	0,61-0,80	0.775	Reliabel
<i>Customer Perspective</i>	0,81-1,00	0.906	Sangat Reliabel
<i>Internal Business Process Perspective</i>	0,81-1,00	0.876	Sangat Reliabel
<i>Learning and Growth Perspective</i>	0,81-1,00	0.816	Sangat Reliabel
Keberhasilan Kinerja UMKM	0,81-1,00	0.887	Sangat Reliabel

Sumber : data primer diolah, (2023)

Hasil Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dimanfaatkan untuk memverifikasi bahwa data yang digunakan memiliki distribusi yang normal. Uji normalitas dalam penelitian ini memanfaatkan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan pendekatan nilai p yang tepat (*exact p values*) dimana asumsi normalitas terjadi bila nilai *Exact Sig* > 0,05 (Mehta & Patel., 2010).

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas

<i>P-value</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Exact Sig. (2-tailed)</i>	.110

Sumber : data primer diolah, (2023)

Pada hasil output SPSS tabel 4 dapat dilihat nilai *Exact sig* yaitu sebesar 0,110 > 0,05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Autokorelasi

Menurut Sugiyono (2019) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model

regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya).

Tabel 5

Hasil Uji Autokorelasi

Model	<i>Durbin-Watson</i>
1	2.143

Sumber : data primer diolah, (2023)

Berdasarkan tabel 5, dengan menggunakan SPSS versi 25 didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 2,143, dan jumlah data (n) = 103 serta jumlah $k = 4$ (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai dL 1,5993 dan nilai dU sebesar 1,7603. Nilai DW 2,143 dan nilai $4 - dU = 2,2397$ maka nilai DW terletak diantara batas atas upper bound (du) dan $(4-du)$ maka tidak terdapat autokorelasi atau koefisien korelasi = 0.

Uji Multikolinieritas

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas adalah dengan melihat besaran korelasi antara variabel independen dan besarnya tingkat kolinieritas yang masih dapat ditolerir/tidak terdapat multikolinieritas, yaitu nilai *tolerance* tidak boleh < 0,1 dan *Varians Inflation Factor* (VIF) tidak boleh >10 (Umar & Husein, 2014).

Tabel 6

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
1		
(Constant)		
<i>Financial Perspective</i>	0.571	1.752
<i>Customer Perspective</i>	0.650	1.539
<i>Internal Business Process Perspective</i>	0.387	2.582
<i>Learning and Growth Perspective</i>	0.488	2.050

Sumber : data primer diolah, (2023)

Berdasarkan tabel 6, dapat disimpulkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,1. Hasil VIF juga mengindikasikan hal yang sama, di mana semua variabel independen memiliki nilai VIF di bawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model analisis tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Pendeteksian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Glejser*. *Glejser* ini mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen (Umar & Husein, 2014). Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas ini yakni :

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan output SPSS 25 tabel 7 dibawah ini, maka diketahui bahwa nilai signifikansi tiap variabel *Balanced scorecard* masing-masing sebesar 0,143 Untuk *Financial Perspective*, 0,413 untuk *Customer Perspective*, 0,514 untuk *Internal Business Process Perspective*, 0,691 untuk *Learning and Growth Perspective*, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi tersebut $> 0,05$

Tabel 7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Sig.	Keterangan
<i>Financial Perspective</i>	.143	tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Customer Perspective</i>	.413	tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Internal Business Process Perspective</i>	.514	tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Learning and Growth Perspective</i>	.691	tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : data primer diolah, (2023)

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tujuan analisis regresi yakni untuk menentukan bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, jika terdiri dari lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat maka dinamakan sebagai persamaan regresi berganda.

Rumus persamaan regresi berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Uji T

Untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah hipotesis alternatif (H_{a1}) diterima atau ditolak, maka dilakukan uji statistik t (uji-t) dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) (Ghozali, I, 2016). Uji-t ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *internal business*

process perspective dan *learning and growth perspective* terhadap variabel (Y) kinerja UMKM. Taraf signifikansi level sebesar 5% $\alpha = 0,05$; $db = n-k-1 = 103-4-1 = 98$ dihasilkan $t_{tabel} = 1,660$. Tabel 8 berikut adalah hasil analisis SPSS:

Tabel 8
Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
1 (<i>Constant</i>)	2.412	.018
<i>Financial Perspective</i>	5.263	.000
<i>Customer Perspective</i>	-1.747	.084
<i>Internal Business Process Perspective</i>	-3.346	.001
<i>Learning and Growth Perspective</i>	7.336	.000

Sumber : data primer diolah, (2023)

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *Financial Perspective* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,263 > 1,660$), dan nilai signifikansi lebih besar $0,000 < 0,05$ yang dapat disimpulkan (H_{a1}) diterima.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *Customer Perspective* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-1,747 < -1,660$), dan nilai signifikansi $0,084 > 0,05$ yang dapat disimpulkan (H_{a2}) ditolak.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *Internal Business Process Perspective* secara parsial berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-3,346 < -1,660$) dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ yang dapat disimpulkan (H_{a3}) diterima.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *learning and growth perspective* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,336 > 1,660$), dan nilai signifikansi lebih besar $0,000 < 0,05$ yang dapat disimpulkan (H_{a4}) diterima.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dengan kata lain, uji F ini dapat digunakan untuk mengetahui apakah

sebuah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi sebuah variabel dependen atau tidak (Riduwan, 2016). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara variabel.

Tabel 9
Hasil Uji F

Model	F	Sig.
1	27.294	.000 ^b
Regression		
Residual		
Total		

Sumber : data primer diolah, (2023)

Berdasarkan tabel 9 f_{hitung} yaitu sebesar 27,294 dan f_{tabel} sebesar 2,464. Dengan demikian, dapat ditunjukkan bahwa taraf signifikansi level sebesar 5% $\alpha = 0,05$; $db = n - k - 1 = 103 - 4 - 1 = 98$ dihasilkan $f_{tabel} = 2,464$. Nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $27,294 > 2,464$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya hipotesis alternatif (H_{a5}) diterima.

Uji Determinan (R^2)

Metode koefisien determinan digunakan untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y, yang dapat ditentukan dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Tabel 10
Hasil Uji Determinan (R^2)

Model	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508	2.182

Sumber : data primer diolah, (2023)

Berdasarkan tabel 10, nilai *Adjusted R Square* sebesar 50,8% yang berarti bahwa variabel *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* serta *learning and growth perspective* secara simultan berpengaruh terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM. Sedangkan sisanya 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh *Financial Perspective* (X1) Terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM (Y) di Kota Yogyakarta

Karena hasil t_{hitung} berada pada posisi positif, maka hal tersebut menunjukkan bahwa *Financial Perspective* berpengaruh positif terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM. Hasil ini terbukti dengan fakta bahwa para pemilik UMKM mengalami peningkatan penjualan yang sejalan dengan peningkatan kinerja UMKM. Selain itu, para pemilik UMKM

merasa bahwa peningkatan kinerja terwujud ketika mereka tidak menghadapi kesulitan dalam membayar biaya operasional. Dari segi aspek keuangan, kinerja UMKM yang kuat akan mendukung pertumbuhan bisnis secara keseluruhan. Semakin positif *Financial Perspective*, maka kinerja UMKM juga akan semakin meningkat. Hasil dari riset sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini dilaksanakan oleh Octaviana, L. R., et al. (2023) dan Widaningrum D. L. & Kabul I., (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *Financial Perspective* terhadap peningkatan kinerja UMKM.

Pengaruh *Customer Perspective* (X2) terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM (Y) di Kota Yogyakarta

Dalam *Customer Perspective*, pelaku UMKM merasa telah berupaya memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kualitas produk, dan menjaga loyalitas pelanggan. Namun, pada kenyataannya, pelaku UMKM kurang memperhatikan penilaian langsung dari pelanggannya, seperti pemberian rating, ulasan, saran, serta komentar untuk produk atau layanan yang disediakan oleh UMKM. Hal tersebut menyebabkan strategi dari pelaku UMKM dalam *Customer Perspective* bertolak belakang dengan kenyataannya. Bahkan, beberapa UMKM tidak menyediakan media atau wadah untuk pelanggan dalam memberikan komentar dan saran, sehingga menyebabkan *Customer Perspective* ini tidak berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM. Hasil dari riset sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini dilaksanakan oleh Wahyudiarso, I., et al, (2023) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari *Financial Perspective* terhadap peningkatan kinerja UMKM.

Pengaruh *Internal Business Process Perspective* (X3) terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM (Y) di Kota Yogyakarta

Dari *Internal Business Process Perspective*, para pelaku UMKM telah berusaha sebaik mungkin dalam mengelola bisnis mereka, termasuk mengurangi risiko kerusakan produk sebelum dijual, menjaga kelancaran penjualan, meningkatkan efisiensi

dalam proses pemesanan barang, mengelola stok dengan baik, dan mencapai tingkat efisiensi produksi yang tinggi. Dalam jumlah pelanggan yang mengalami kenaikan standar, pelaku UMKM berhasil mencapai tujuan strategis yang baik dalam *Internal Business Process Perspective*. Namun, ketika jumlah pelanggan meningkat secara drastis, pelaku UMKM sering menghadapi kendala karena kurangnya tenaga kerja yang dapat membantu dalam proses bisnis mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM menjalankan usaha mereka tanpa bantuan karyawan. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam proses bisnis ini dapat memberikan dampak negatif pada kinerja UMKM. Dengan demikian, semakin baik *Internal Business Process Perspective* yang didukung oleh kuantitas dan kapabilitas SDM yang sesuai maka semakin meningkat kinerja UMKM. Hasil dari riset sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini dilaksanakan oleh Suhaya (2023) dan Nugraha T. W. & Priminingtyas D. N., (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *Internal Business Process Perspective* terhadap peningkatan kinerja UMKM.

Pengaruh *Learning And Growth Perspective* (X4) terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM (Y) di Kota Yogyakarta

Karena hasil t_{hitung} berada pada posisi positif, maka hal tersebut menunjukkan *learning and growth perspective* berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM mengindikasikan bahwa, dalam konteks ini, peningkatan aspek yang terkait dengan pembelajaran, perkembangan, dan pertumbuhan bisnis memiliki dampak positif pada kinerja UMKM karena pelaku UMKM mampu beradaptasi dengan perubahan pasar dan mengidentifikasi peluang baru serta memiliki inovasi terhadap produk atau jasa sehingga menghasilkan peningkatan kinerja yang lebih baik. Hasil dari riset sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini dilaksanakan oleh Rudiana, I. W., et al. (2022) dan Olga, Gabriella & Damara, Lia, (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *Learning And Growth Perspective* terhadap peningkatan kinerja UMKM.

Pengaruh Perspektif BSC terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM di Yogyakarta

Karena hasil F_{hitung} berada pada posisi positif, maka hal tersebut menunjukkan bahwa secara bersamaan variabel *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* serta *Learning And Growth Perspective* berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Hubungan semua variabel bebas secara simultan terhadap kinerja UMKM adalah sedang. Antara *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* dan *Learning and Growth Perspective* terhadap kinerja UMKM memiliki kontribusi sebesar 50,8%. Sementara sisanya $100\% - 50,8\% = 49,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan atau diteliti dalam penelitian ini. Hasil dari riset sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini dilaksanakan oleh Alimudin et al. (2019) dan Faishol A., (2016) yang menyatakan bahwa *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective*, *Learning And Growth Perspective* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja UMKM.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, pengujian hipotesis, analisis dan pembahasan hasil penelitian pengaruh penerapan *Balanced Scorecard* terhadap kinerja UMKM yang ada Wilayah Kota Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *Financial Perspective* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,263 > 1,660$), dan nilai signifikansi lebih besar $0,000 < 0,05$ yang dapat disimpulkan (H_{a1}) diterima.
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *Customer Perspective* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. T_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-1,747 < -1,660$), dan nilai signifikansi

0,084 > 0,05 yang dapat disimpulkan (H_{a2}) ditolak.

3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *Internal Business Process Perspective* secara parsial berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-3,346 < -1,660$) dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ yang dapat disimpulkan (H_{a3}) diterima.
4. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *Learning And Growth Perspective* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta. t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,336 > 1,660$), dan nilai signifikansi lebih besar $0,000 < 0,05$ yang dapat disimpulkan (H_{a4}) diterima.
5. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel perspektif *Balanced Scorecard* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja UMKM secara simultan di Wilayah Kota Yogyakarta. $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($27,294 > 2,464$), dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya hipotesis alternatif (H_{a5}) diterima. Kemudian, didukung oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 50,8% yang berarti bahwa variabel *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* serta *Learning And Growth Perspective* secara simultan berpengaruh terhadap Keberhasilan Kinerja UMKM. Sedangkan sisanya 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective*, *Learning And Growth Perspective*, dan peningkatan kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah Kota Yogyakarta DIY. Pada *Customer Perspective*, peneliti mengumpulkan data (kuesioner) dari pelaku UMKM, dan hasilnya menunjukkan ketidaksesuaian antara strategi UMKM dengan kenyataan di lapangan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan seringkali berada di bawah ekspektasi yang telah direncanakan oleh pelaku UMKM.

2. Sampel UMKM yang dijadikan dalam penelitian ini hanya UMKM yang telah beroperasi selama minimal 3 tahun.

4.3 Saran

Berdasarkan rangkuman dan batasan yang telah diuraikan di atas, serta dengan harapan bahwa penelitian akan menghasilkan temuan yang lebih baik, maka peneliti mencoba memberikan beberapa rekomendasi bagi para pembaca dan pihak-pihak terkait:

Bagi pelaku UMKM

1. *Learning and Growth Perspective* : UMKM membutuhkan adanya karyawan yang kompeten dari adanya pelatihan, perhatian dan penghargaan serta dukungan sistem informasi yang baik. Oleh karena itu, pelaku UMKM sangat disarankan untuk mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Ini membantu mereka mengelola bisnis, bersaing, dan memanfaatkan peluang. Selain itu, dalam menentukan tugas karyawan, perlu mempertimbangkan keahlian yang dimiliki.
2. *Internal Business Process Perspective* : Dari perspektif sebelumnya, diharapkan dapat memberikan komitmen dan produktivitas untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan kepada pelanggan. Oleh sebab itu, UMKM disarankan untuk berinovasi serta mengevaluasi proses bisnis yang diperlukan tanpa menunda-nunda, sehingga proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya secara optimal.
3. *Customer Perspective* : Kualitas proses bisnis tersebut diharapkan dapat menarik pelanggan dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Selain memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap kepada para pelanggan, pelaku UMKM sebaiknya menyediakan media atau wadah bagi pelanggan untuk memberikan kritik dan saran yang dapat membantu meningkatkan produk dan layanan. Kemudian pelaku UMKM juga disarankan untuk berkolaborasi dengan *platform e-commerce*, seperti *Shopee Food*, *Go Food*, *Grab Food*, dan sejenisnya untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses bisnis UMKM. Dari penggunaan *e-commerce* tersebut, UMKM disarankan untuk memperhatikan penilaian

pelanggan yang tertuang dalam bentuk rating dan ulasan agar perbaikan bisa terus berlangsung.

4. *Financial Perspective* : Dengan tercapainya tujuan *Customer Perspective* maka dapat memberikan dampak terhadap peningkatan pendapatan perusahaan, sedangkan dengan adanya efisiensi biaya dapat meningkatkan keuntungan perusahaan. Oleh sebab itu, pelaku UMKM disarankan untuk mengelola keuangan mereka dengan mencatat pemasukan dan pengeluaran bisnis secara teratur. Dan juga melakukan penyusunan daftar anggaran belanja yang akan membantu pelaku UMKM untuk menetapkan target penjualan yang harus dicapai, sehingga pelaku UMKM dapat melakukan evaluasi jika target tidak terpenuhi.

Semua perspektif dalam BSC memiliki keterkaitan yang kuat dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Oleh sebab itu, sangat penting bagi pelaku UMKM untuk memahami hubungan antara keempat perspektif ini dan menjalankannya secara bersama-sama, karena kesuksesan dalam satu perspektif akan berdampak positif pada perspektif lainnya.

Bagi peneliti Selanjutnya

1. Untuk mendapatkan hasil yang lebih relevan dalam *Customer Perspective*, disarankan agar kuesioner diisi langsung oleh pelanggan UMKM, bukan oleh pemilik UMKM. Dengan demikian, data yang terkumpul akan lebih mencerminkan pandangan dan pengalaman pelanggan, yang menjadi faktor penting dalam menilai kepuasan pelanggan.
2. Perluasan variabel penelitian, agar analisis menjadi lebih tepat dan relevan, disarankan untuk menambahkan variabel-variabel tambahan dalam penelitian. Dengan demikian, model *Balanced Scorecard* dapat lebih efektif digunakan oleh UMKM di Wilayah Kota Yogyakarta.
3. Penggunaan instrumen tambahan, dalam upaya meningkatkan akurasi hasil penelitian, penambahan instrumen seperti wawancara langsung dengan pelaku UMKM dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam.
4. Pengembangan ruang lingkup penelitian, disarankan untuk memperluas cakupan geografis agar tidak hanya terbatas pada Kota Yogyakarta. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif, sangat dianjurkan untuk melakukan penelitian UMKM di berbagai kabupaten atau bahkan di suatu provinsi.

Dengan mengikuti rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan penelitian dan praktik UMKM dapat berkembang lebih baik dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengusaha kecil dan menengah, serta pihak-pihak yang terkait dalam ekosistem bisnis.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abiodun, Abolaji, J., Omotayo, A. O., Adenike, A. A., and Emmanuella, I. (2014). Modelling the Relationship between Job Demands, Work Attitudes and Performance among Nurses in a Transition Economy. *International Journal of Healthcare Management*, 7(4): 257–64.
- Alimudin, A., Falani, A. Z., Mudjanarko, S. W. & Limantara, A. D. . (2019). Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*.
- Ates, A., Patrizia, G., Paola, C., and Umit, B. . (2013). The Development of SME Managerial Practice for Effective Performance Management. *Journal of small business and enterprise development*.
- Barma, D. D., and Meenakshi G. (2015). Investigating the Effectiveness of the Sources of Recruitment on Job Performance and Employee Attitude in India. *Asian Journal of Management*, 67-71.
- Cardon, M. S., and Christopher, E. S. (2004). Managing Human Resources in Small Organizations: What Do We Know? *Human Resource Management Review*, 14(3):295-323.
- David, J. C., Mahmoud, E., Sandy, Q. Q. . (2019). Popularizing a Management Accounting Idea: The Case of the Balanced Scorecard. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 89-99.

- Faishol A. (2016). Analisis Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) LAMONGAN). *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Depongoro Semarang 2016.
- Halim, A., Tjahjono, A. & Husein, M. F. (2019). *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Handayani, B. D. (2011). Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada RSUD Kabupaten Kebumen. *19(1)*, 588-596.
- Hudson & Smith. (2007). Implementing Strategically Aligned Performance Measurement in Small Firms. *International Journal of Production Economics*, 106(2): 393–408.
- Mehta, Cyrus R & Nitin R. Patel. (2010). *IBM SPSS Exact Tests*. Cambridge, Massachusetts, Amerika Serikat: Cytel Software Corporation.
- Nugraha T. W. & Priminingtyas D. N. (2016). Strategi Pengembangan Usaha Kecap Cemara Dengan Metode Blue Ocean Strategy dan Balanced Scorecard Pada UKM Cemara Food, Kecamatan Talun, Kabupaten Blitar. *HABITAT*, 14-24.
- Nurdwijayanti, N. & Sulastiningsih. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (Sak Etap) Pada UMKM. *JRAMB, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, UMB Yogyakarta*.
- Octaviana, L. R., Marsiwi, D. & Ardiana, T. E. (2023). Pengaruh Penerapan Balance Scorecard terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Trenggalek. *Monex – Journal of Accounting Research*.
- Olga G. & Damara I. (2018). Penilaian Kinerja Cerah Jaya Abadi Dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*
- Prasetyo, A. S. & Ambarwati, L. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Umkm Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*.
- Riduwan. (2016). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rudiana, I. W., Kusumawati, P. Y. & Erlinawati, W. A. (2022). Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Ditinjau Dari Perspektif Balance Scorecard (BSC) pada Media Computer Bali. *Hita Akuntansi dan Keuangan*.
- Saputri, Kusuma E. M., Prastiwi I. L., Emy I. (2021). Pengaruh Pengukuran Balance Scorecard Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus PT. Indo Veneer Utama). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 204.
- Sari, Maya, and Tika Arwinda. (2015). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaya. (2019). Penerapan Balanced Scorecard Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Economic, Accounting, Management and Business*, 461-470.
- Umar, Husein. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, Cetakan ke-14.
- Wahyudiarso, I., Mardani, R. M. & Hardaningtyas, R. T. (2023). Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Kabupaten Jepara. *e – Jurnal Riset Manajemen*.
- Widaningrum D. L. & Kabul I. (2014). Implementasi Balanced Scorecard Pada Unit Usaha Kecil Menengah: Studi Kasus Sebuah Restoran Di Jakarta. *Computer, Mathematics, Engineering & Technology*.
- Yassin A., Musadieq M. A., Afrianty T. W. (2016). Pengaruh Balanced Scorecard Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.