

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Perolehan data studi ini berasal dari data primer didapatkan dari mendistribusikan kuesioner *google form* kepada UMKM kabupaten Bantul. Jumlah data yang diperoleh sebanyak 392 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan informasi yang didapat dari kuesioner yang disebarkan, diperoleh data berdasarkan kriteria sampel yaitu responden yang terdiri dari UMKM yang sudah memiliki izin usaha, jenis usaha, dan lama usaha.

Tabel 4. 1
Responden Berdasarkan Izin Usaha

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sudah Memiliki Izin	392	100%
Tidak Memiliki Izin	0	0%
Total	392	100%

Sumber: data diolah, 2023

Sesuai tabel tersebut responden menjawab sudah mempunyai izin usaha berjumlah 392 UMKM (100%). Artinya seluruh responden yang menjawab kuesioner ini sudah memiliki izin usaha.

Tabel 4. 2
Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Merupakan usaha perdagangan	392	100%
Bukan usaha perdagangan	0	0%
Total	392	100%

Sumber: data diolah, 2023

Berdasar tabel tersebut mendeskripsikan 392 responden yang telah menjawab kuesioner merupakan usaha perdagangan. Artinya seluruh

responden penelitian ini merupakan UMKM dengan jenis usaha perdagangan.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Lama usaha

Lama Usaha	Frekuensi	Persentase (%)
5-10 tahun	319	81,4%
11-15 tahun	60	15,3%
>15 tahun	13	3,3%
Total	392	100%

Sumber: data diolah, 2023

Menurut tabel 4.3 responden berdasarkan lama usaha 5-10 tahun berjumlah 319 UMKM (82%), lama usaha 11-15 tahun sebanyak 60 UMKM (15,3%), sedangkan UMKM dengan lama usaha lebih dari 15 tahun berjumlah 13 UMKM (3,3%). Artinya mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini merupakan UMKM Kabupaten Bantul yang berdiri 5-10 tahun.

B. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menjelaskan data yang terkumpul secara umum yakni nilai rata-rata, terendah, tertinggi, dan standar setiap variabel seperti Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, dan Kinerja UMKM. Berikut hasil uji statistik deskriptif penelitian:

Tabel 4.4
Analisis Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Perspektif Keuangan	392	17.00	30.00	24.19	3.348
Perspektif Pelanggan	392	15.00	30.00	23.91	3.766
Perspektif Proses Bisnis Internal	392	15.00	30.00	24.32	3.420
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	392	16.00	30.00	24.24	3.364
Kinerja UMKM	392	14.00	30.00	23.43	3.533
Valid N (listwise)	392				

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Perspektif Keuangan (X1), berdasar tabel 4.4 mampu dideskripsikan nilai *minimum* 17.00 lalu nilai maksimum sejumlah 30, rata-rata perspektif keuangan 24.19 serta standar deviasi yaitu 3.348.
2. Variabel Perspektif Pelanggan (X2), berdasar tabel 4.4 mampu dideskripsikan nilai *minimum* 15.00 lalu nilai maksimum sejumlah 30.00, nilai rata-rata perspektif pelanggan 23.91 serta standar deviasi yaitu 3.766.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal (X3), berdasar tabel 4.4 mampu dideskripsikan nilai *minimum* 15.00 lalu nilai maksimum sejumlah 30.00, nilai rata-rata perspektif proses bisnis internal 24.32 dan standar deviasi yaitu 3.420.
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4), berdasar tabel 4.4 mampu dideskripsikan nilai *minimum* 16.00 lalu nilai maksimum

sejumlah 30.00, nilai rata-rata perspektif pembelajaran serta pertumbuhan 24.24 dan standar deviasi yaitu 3.364.

5. Kinerja UMKM (Y), berdasarkan tabel 4.4 dapat dideskripsikan bahwa nilai *minimum* 14.00 lalu nilai maksimum sejumlah 30.00, nilai rata-rata kinerja UMKM 23.43 serta standar deviasi yaitu 3.533.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Uji validitas dipakai menentukan apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian layak atau tidak.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel
Perspektif Keuangan	X1.1	.576	.099
	X1.2	.625	.099
	X1.3	.690	.099
	X1.4	.686	.099
	X1.5	.722	.099
	X1.6	.696	.099
Perspektif Pelanggan	X2.1	.722	.099
	X2.2	.782	.099
	X2.3	.671	.099
	X2.4	.784	.099
	X2.5	.788	.099
	X2.6	.745	.099
Perspektif Proses Bisnis Internal	X3.1	.648	.099
	X3.2	.555	.099
	X3.3	.719	.099
	X3.4	.744	.099
	X3.5	.734	.099
	X3.6	.670	.099
Perspektif Pembelajaran	X4.1	.706	.099
	X4.2	.717	.099

Variabel	Item	R hitung	R tabel
dan Pertumbuhan	X4.3	.692	.099
	X4.4	.738	.099
	X4.5	.593	.099
	X4.6	.649	.099
Kinerja UMKM	Y.1	.712	.099
	Y.2	.731	.099
	Y.3	.674	.099
	Y.4	.666	.099
	Y.5	.650	.099
	Y.6	.723	.099

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, setiap pernyataan seluruh variabel membuktikan hasil r hitung $>$ r tabel yakni 0.099. Ditarik kesimpulan semua item pernyataan setiap variabel kuesioner valid sehingga item pernyataan variabel dapat menjadi instrumen studi ini.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas guna memprediksi konsistensi respon responden terhadap pernyataan pada waktu yang berbeda.

Tabel 4. 6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Perspektif Keuangan	.749	Reliabel
Perspektif Pelanggan	.842	
Perspektif Proses Bisnis Internal	.752	
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	.767	
Kinerja UMKM	.777	

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, mendeskripsikan *cronbach's alpha* seluruh variabel yakni $> 0,6$. Maka instrumen kuesioner studi ini reliabel serta layak dipakai.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji ini memprediksi variabel terikat serta variabel bebas berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	<i>Sig.</i>	Keterangan
0,075	$> 0,05$	Data berdistribusi normal

Sumber: data diolah, 2023

Sesuai tabel tersebut, hasil uji sebesar 0.075 sehingga nilai $0.075 > 0.05$ yang mana data berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas mengidentifikasi apakah model regresi terdapat korelasi antara variabel independen.

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Keterangan
Perspektif Keuangan	.618	1.619	Tidak terjadi multikolinearitas
Perspektif Pelanggan	.574	1.743	
Perspektif Proses Bisnis Internal	.525	1.904	
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	.589	1.699	

Sumber: data diolah, 2023

Berdasar tabel tersebut, menjelaskan nilai *tolerance* serta nilai VIF seluruh variabel menunjukkan nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai VIF < 10 jadi tidak ada multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan memprediksi apakah terdapat perbedaan varians residual seluruh pengamatan sama atau tidak.

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Batas	Keterangan
Perspektif Keuangan	0.087	> 0.05	Tidak terjadi Heteriskedastisitas
Perspektif Pelanggan	0.144	> 0.05	
Perspektif Proses Bisnis Internal	0.211	> 0.05	
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0.681	> 0.05	

Sumber: data diolah, 2023

Berdasar tabel tersebut, menunjukkan variabel perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan lebih besar dari 0,05. Demikian, variabel independen pada studi ini tidak ada heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda dipakai menentukan besarnya hubungan satu atau lebih variabel independen dan rendah atau tingginya keadaan variabel independen memengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.10
Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Variabel	Koefisien B	Standar Error
(Constant)	4.037	1.226
Perspektif Keuangan	.150	.053
Perspektif Pelanggan	.100	.049
Perspektif Proses Bisnis Internal	.238	.056
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	.312	.054

Sumber: data diolah, 2023

Berdasar tabel 4.10, berikut persamaan uji regresi linier berganda:

$$Y = 4,037 + 0,150X_1 + 0,100X_2 + 0,238 X_3 + 0,312X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan uji regresi linier berganda diatas maka mampu dijabarkan diantaranya:

- a) Nilai konstanta senilai 4,037 dengan nilai positif menjelaskan apabila variabel independen yakni perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan nilainya konstan atau bernilai 0, serta akan mengalami peningkatan kinerja UMKM senilai 4,037.
- b) Nilai koefisien regresi variabel perspektif keuangan bernilai positif 0,150. Menunjukkan jika perspektif keuangan naik senilai 1% dan asumsi variabel independen lain konstan, dengan ini kinerja UMKM meningkat sebesar 0,150.
- c) Nilai koefisien regresi variabel perspektif pelanggan positif 0,100. Mendeskripsikan bila perspektif pelanggan mengalami

kenaikan senilai 1% serta dengan asumsi variabel independen yang lain konstan maka variabel kinerja UMKM meningkat sejumlah 0,100.

- d) Nilai koefisien regresi variabel perspektif proses bisnis internal positif 0,238. Mendeskripsikan bila perspektif proses bisnis internal mengalami kenaikan senilai 1% serta variabel independen lain bernilai konstan maka variabel kinerja UMKM meningkat 0,238.
- e) Nilai koefisien regresi variabel perspektif pembelajaran serta pertumbuhan positif 0,312. Menjelaskan bila perspektif pembelajaran serta pertumbuhan menunjukkan kenaikan senilai 1% serta asumsi variabel independen lain konstan maka kinerja UMKM meningkat 0,312.

4. Uji Hipotesis

a) Hasil Uji t

Uji ini memprediksi secara individual apakah variabel bebas dapat membentuk variabel terikat atau tidak.

Tabel 4.11

Hasil Uji t

Variabel	Sig.
Perspektif Keuangan	0.005
Perspektif Pelanggan	0.041
Perspektif Proses Bisnis Internal	0.000
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0.000

Sumber: data diolah, 2023

1) Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan nilai t hitung perspektif keuangan ialah 2,843. T hitung $2,843 > t$ tabel 1,966 dan nilai signifikansi 0,005 artinya nilai sig. $0,005 < 0,05$ jadi hipotesis (H1) diterima serta (H0) ditolak. Maka disimpulkan variabel perspektif keuangan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul.

2) Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasar t hitung perspektif pelanggan adalah 2,049 sehingga t hitung $2,017 < t$ tabel 1,966 dan nilai signifikansi 0,041 artinya nilai signifikan $0,041 < 0,05$ jadi hipotesis (H2) diterima serta (H0) ditolak. Maka disimpulkan variabel perspektif pelanggan pada peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul memiliki pengaruh.

3) Pengujian Hipotesis Ketiga

Nilai t hitung perspektif proses bisnis internal ialah 4,251, maka t hitung $4,251 > t$ tabel 1,966 dan nilai signifikansi 0,000 berarti nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hipotesis (H3) diterima dan (H0) ditolak. Maka disimpulkan perspektif proses bisnis internal memiliki pengaruh pada peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul.

4) Pengujian Hipotesis Keempat

Berdasarkan tabel 4.11 variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan nilai t hitung adalah 5,798.

T hitung $5,798 > t$ tabel $1,966$ serta nilai signifikansi $0,000$ berarti signifikan $0,000 < 0,05$ jadi hipotesis (H_4) diterima dan (H_0) ditolak. Maka, variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul.

b) Hasil Uji f

Uji ini memperlihatkan variabel independen secara simultan dapat berkorelasi atau tidak pada variabel dependen.

Tabel 4.12

Hasil uji f

Model	F	Sig.
<i>Regression</i>	64.647	.000 ^b

Sumber: data diolah, 2023

Menjelaskan nilai f ialah $64,647$. Nilai f tabel sebesar $2,39$ dan nilai sig. $0,000$, hipotesis (H_5) diterima serta (H_0) ditolak. Dapat disimpulkan perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai korelasi terhadap peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul secara bersama-sama.

c) Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi memprediksi korelasi variabel bebas pada variabel terikat.

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	<i>Adjusted R Square</i>
1	.394

Sumber: data diolah, 2023

Berdasar tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi senilai 0,394, artinya kemampuan variabel perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan untuk memengaruhi variabel dependen senilai 39,4% terhadap kinerja UMKM serta sisanya senilai 60,6% dipengaruhi faktor lain yang di luar studi.

D. Pembahasan Hasil

1. Pengaruh Perspektif Keuangan Terhadap Kinerja UMKM

Berdasar tabel 4.11 hasil dari uji t mendeskripsikan perspektif keuangan secara parsial berkorelasi pada peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul. Berdasar hasil tersebut mayoritas UMKM Kabupaten Bantul sudah menerapkan pengukuran perspektif keuangan sesuai dengan tiga siklus hidup usaha yang dikemukakan oleh Krismiaji dan Aryani (2011) yaitu pertama tahap pertumbuhan, tahap bertahan, dan tahap panen.

Pada tahap pertumbuhan, tahap ini berkaitan dengan produk atau jasa yang potensial guna berkembang dengan baik dengan tujuan pertumbuhan penjualan dan pangsa pasar. UMKM Kabupaten Bantul menyediakan produk terbaru dan melakukan pengembangan sistem,

infrastruktur, serta jaringan distribusi sehingga produk-produk UMKM dikenal secara luas. Jika UMKM berhasil bersaing dan memperluas pangsa pasar maka pertumbuhan penjualan dan peningkatan jumlah pelanggan meningkat. Ketika penjualan dan jumlah pelanggan meningkat maka UMKM memiliki kesempatan untuk melakukan investasi berupa aktiva tetap. Aktiva tetap ini berupa alat atau fasilitas UMKM untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Pada tahap bertahan, UMKM Kabupaten Bantul mendapatkan modal untuk membiayai kegiatan operasional dari para kreditur. Pengukuran perspektif keuangan dipakai menilai kepuasan bagi penanam modal. Jika kinerja keuangan baik maka tingkat pengembalian yang diharapkan kreditur dapat dipenuhi oleh UMKM. Selain itu, UMKM berupaya mempertahankan posisi mereka di pasar. Ketika penjualan meningkat maka UMKM harus bisa memenuhi permintaan pangsa pasar, untuk memenuhi permintaan tersebut UMKM melakukan investasi terhadap peralatan pendukung kegiatan usahanya, ketika UMKM dapat memenuhi keinginan pelanggan maka laba yang diperoleh akan tercapai.

Pada tahap terakhir, yaitu panen. Perspektif keuangan mampu dikatakan baik apabila perusahaan tersebut mampu mengelola dana atau modal yang didapatkan secara efektif dan teratur untuk mencapai tujuan dari UMKM tersebut. Mayoritas UMKM Kabupaten Bantul melakukan peningkatan arus kas dan melakukan efisiensi biaya

dengan menggunakan dana yang efektif dan pengurangan biaya dalam membiayai kegiatan operasional, sehingga UMKM dapat menjalankan strategi serta tujuan jangka panjang yang dicapai. Karena itu, perspektif keuangan berperan penting dalam meningkatkan kinerja UMKM Kabupaten Bantul.

Hasil tersebut sejalan teori dari Kaplan dan Norton (2000) bahwa penilaian kinerja keuangan dapat menyajikan kondisi perencanaan serta pelaksanaan strategi dengan menawarkan transformasi untuk keuntungan perusahaan. Pemakaian perspektif keuangan *balanced scorecard* sebagai indikator strategi perusahaan, implementasi dan perbaikan. Penilaian kinerja juga dapat mengendalikan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan keuntungan seperti mengontrol penjualan, tingkat laba, melakukan efisiensi, serta cakupan segmentasi pasar.

Hasil studi sejalan dengan temuan Rizki, Dwiati, dan Eka (2023), Alimudin dkk (2019) dan Suhaya (2019) menunjukkan perspektif keuangan secara parsial berkorelasi terhadap peningkatan kinerja UMKM. Hal ini menjelaskan penggunaan metode *balanced scorecard* dilihat dari aspek perspektif keuangan dapat memberikan peningkatan kinerja UMKM.

2. Pengaruh Perspektif Pelanggan Terhadap Kinerja UMKM

Sesuai tabel 4.11 uji t mendeskripsikan perspektif pelanggan secara parsial berkorelasi pada peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul. Indikator perspektif pelanggan terdiri dari tiga pengukuran yaitu pertama kepuasan pelanggan, berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan sehingga menyebabkan pembelian kembali. Kedua akuisisi pelanggan, berkaitan dengan pertumbuhan pembeli baru. Ketiga retensi pelanggan, berkaitan dengan tingkat pengembalian kembali pembeli terhadap suatu produk.

Pada UMKM Kabupaten Bantul dari tiga indikator tersebut mendapatkan hasil mayoritas responden penelitian ini sudah menetapkan indikator-indikator perspektif pelanggan sehingga kinerja UMKM di Kabupaten Bantul mengalami peningkatan jumlah pelanggan. UMKM Kabupaten Bantul meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan memberikan kualitas produk sesuai kebutuhan, keinginan, serta harapan para pelanggan serta memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para pelanggan. Pada saat kualitas produk memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan demikian produk UMKM Kabupaten Bantul akan dibeli kembali sehingga hal ini dapat menjaga hubungannya dengan pelanggan.

Hubungan yang baik dengan pelanggan menjelaskan tingkat loyalitas pelanggan pada produk perusahaan, loyalitas meningkat

ketika kepuasan tinggi, dan kepercayaan pelanggan didasari oleh pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Namun bila pelayanannya buruk, pelanggan akan mencari alternatif UMKM yang memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Sehingga UMKM harus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Ketika produk suatu UMKM memiliki citra produk yang baik, hal ini dapat memberikan informasi pelanggan lama kepada pelanggan baru bahwa produk UMKM Kabupaten Bantul bagus. Sehingga hal ini memicu UMKM Kabupaten Bantul mendapatkan pelanggan baru.

Hasil tersebut sejalan dengan teori Halim, Supomo, dan Kusufi (2017) bahwa penerapan perspektif pelanggan dalam metode *balanced scorecard* memiliki peran utama pada perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam persaingan sangat bergantung pada dukungan pelanggan. Jika suatu usaha mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan pelanggan serta meningkatkan pembeli baru, hasil kinerja yang baik dari perspektif mampu meningkatkan kuantitas pelanggan di masa mendatang. Perspektif pelanggan ialah sumber pendapatan dan kunci mencapai tujuan perusahaan serta membantu mempertahankan kelangsungan bisnis (Suhaya, 2019).

Hasil studi sejalan dengan temuan Mulyati (2023), dan Pardanawati, Rukmini, dan Fatyasin (2020) menjelaskan perspektif

pelanggan secara parsial berkorelasi terhadap peningkatan kinerja UMKM.

3. Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal Terhadap Kinerja UMKM

Berdasar tabel 4.11 hasil dari uji t mendeskripsikan perspektif proses bisnis internal secara parsial berkorelasi pada peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul. Perspektif proses bisnis internal UMKM harus menentukan beraneka proses internal dan dikuasai dengan baik sehingga mampu mencukupi tingkat kepuasan pelanggan dan keuntungan finansial yang diharapkan. Pengukuran perspektif ini, UMKM harus selalu melihat kondisi internal perusahaan sehingga proses bisnis dijalankan sesuai dengan tujuan. Dalam perspektif ini terdapat tiga indikator yakni pertama proses inovasi, inovasi ini terkait meningkatkan jumlah produk baru. Kedua ialah proses operasi, proses ini terkait aktivitas dan rutinitas yang dilaksanakan bagian internal. Lalu ketiga yakni proses pelayanan purna jual, berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan setelah dilakukan penjualan produk atau jasa.

Sebelum melakukan inovasi, pelaku UMKM perlu mengidentifikasi proses internal mereka. Melakukan identifikasi yang baik dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Proses inovasi yaitu menyediakan sebuah produk baru dengan melakukan riset pasar kepada pelanggan yang memenuhi aspek keinginan, kebutuhan, dan

harapan pelanggan. Sehingga produk baru yang dipasarkan dapat diterima oleh pelanggan. Apabila hasil inovasi UMKM kurang relevan dengan keinginan pelanggan, demikian produk tidak memperoleh respon positif pelanggan, akibatnya tidak memberikan penghasilan UMKM (Kaplan dan Norton, 2000). Pada proses operasi, UMKM Kabupaten Bantul selalu rutin melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kegiatan operasi dan pendistribusian usaha. Sehingga produk yang diinginkan oleh pelanggan dapat terpenuhi dan didistribusikan dengan tepat waktu.

Kemudian layanan purna jual ialah bagian penting dalam proses bisnis internal yang perlu diukur dikarenakan baik atau buruknya layanan purna jual suatu bisnis dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Dalam hal ini UMKM Kabupaten Bantul selalu menjaga kualitas produknya agar sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga dapat mengurangi keluhan pelanggan. UMKM Kabupaten Bantul juga menyediakan garansi apabila produk tidak sesuai. Selain itu UMKM memberikan pelayanan yang cepat karena pada saat pelayanan purna jual waktu yang diberikan lama maka proses bisnis internal itu tidak tercapai karena harapan dari proses bisnis internal adalah meningkatkan keuntungan finansial dengan menjaga loyalitas pelanggan terhadap UMKM.

Hasil tersebut sesuai teori dari Kaplan dan Norton (2000) melalui pendekatan *balanced scorecard*, proses bisnis internal mengkategorikan proses baru perlu dikuasai dengan baik suatu perusahaan untuk mencapai tujuan pelanggan serta finansial. Fokus utama proses bisnis internal *balanced scorecard* ialah pada proses utama mendukung keunggulan strategi perusahaan.

Hasil studi relevan dengan temuan Azzahra (2022), dan Aisyah, Rukmini, dan LMS (2022) menunjukkan perspektif proses bisnis internal secara parsial berkorelasi pada kinerja UMKM.

4. Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja UMKM

Sesuai tabel 4.11 hasil dari uji t mendeskripsikan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan secara parsial berkorelasi terhadap peningkatan kinerja UMKM Kabupaten Bantul. Pada perspektif ini ada tiga indikator diantaranya pertama kemampuan pekerja, kemampuan sistem informasi, serta motivasi, pemberdayaan, serta keselarasan. UMKM Kabupaten Bantul dengan menggunakan ketiga indikator tersebut maka diperoleh hasil bahwa mayoritas responden penelitian ini menyediakan program pelatihan untuk karyawan sehingga hal tersebut memacu karyawan untuk meningkatkan produktifitas dan keterampilan karyawan. UMKM menunjukkan komitmen pada semua karyawannya guna meningkatkan pengetahuan

serta keterampilannya melakukan tugasnya yang bertujuan untuk pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang.

Perspektif ini berfokus pada infrastruktur di UMKM dengan menerapkan sistem informasi. Hal ini memudahkan karyawan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Sehingga pada saat adanya informasi dari manajer maupun karyawan, informasi tersebut tersalurkan dengan cepat dan akurat. Kemudian jika manajer membutuhkan informasi karyawan dapat menawarkan saran sebagai bahan evaluasi dan perbaikan strategi periode selanjutnya.

Selain itu, UMKM Kabupaten Bantul memberikan motivasi, pemberdayaan dan keselarasan kepada karyawannya. Motivasi dilakukan untuk mendorong perilaku dan sikap karyawan untuk mencapai tujuan kerja yang diharapkan. Ketika karyawan mencapai tujuan kerja yang diharapkan maka pihak UMKM memberikan apresiasi berupa kompensasi, dan bonus. Adanya apresiasi yang diberikan maka karyawan akan termotivasi sehingga dapat memengaruhi kinerja karyawan untuk bekerja lebih giat. Sedangkan dalam hal Pemberdayaan, UMKM Kabupaten Bantul melakukan evaluasi, rapat dan perbaikan strategi dengan melibatkan seluruh karyawan.

Hasil analisis tersebut sesuai teori dari Kaplan dan Norton (2000) *balanced scorecard* memakai perspektif pembelajaran pertumbuhan guna menunjukkan keseriusan perusahaan dalam

menjalankan bisnis. Pertumbuhan ialah hasil dari proses belajar perusahaan, Perspektif ini menekankan pentingnya sumber daya manusia unggul, pengembangan kompetensi serta komitmen sumber daya manusia, serta pengembangan produk dan jasa yang ada.

Hasil studi relevan dengan temuan Kurniawan (2022), dan Saputri, Kusuma, dan Prastiwi (2021) mengindikasikan perspektif keuangan secara parsial berkorelasi pada kinerja UMKM.

5. Pengaruh Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja UMKM

Berdasar tabel 4.12 hasil dari uji f mendeskripsikan variabel perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan berkorelasi pada kinerja UMKM secara simultan. Menyatakan metode *balanced scorecard* yang dipakai pengukuran kinerja UMKM Kabupaten Bantul mampu menilai kinerja UMKM menyeluruh.

Metode *balanced scorecard* pengukuran kinerja mampu mencapai berbagai sasaran strategi. Sasaran strategi pada perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, hingga perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah sebuah sasaran yang kompleks dinilai, tetapi menggunakan *balanced scorecard*, perspektif non keuangan dapat ditetapkan besarnya alat ukur kinerja perusahaan. Maka dari itu, pemakaian metode *balanced scorecard* sebagai

pengukuran kinerja mampu mencapai kelangsungan hidup perusahaan jangka panjang. Pengaplikasian *balanced scorecard* alat ukur kinerja UMKM memerlukan pertimbangan, termasuk mengevaluasi efisiensi proses bisnis UMKM seperti standar aturan yang berlaku, pemanfaatan teknologi, pemahaman manajer terkait metode tersebut. Sesuai dengan penelitian Sagala dan Siagian (2021) menunjukkan bahwa metode *balanced scorecard* mengukur kinerja perusahaan sangat baik bila diaplikasikan pada usaha memenuhi peningkatan kinerja, strategi perusahaan dan perbaikan perusahaan kedepannya sehingga *balanced scorecard* mampu mempermudah pihak manajemen menetapkan pilihan guna memecahkan permasalahan yang terjadi di perusahaan.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Halim, Supomo, dan Kusufi (2017) *balanced scorecard* merupakan suatu instrumen yang bermanfaat untuk perusahaan memperoleh hasil kinerja keuangan yang optimal bersamaan memantau kemajuan perusahaan membangun kemampuan serta menghasilkan pertumbuhan yang berkualitas dalam hal kinerja pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran serta pertumbuhan.

Sejalan temuan Rizki, Dwiati, dan Eka (2023), Mulyati (2023), Kurniawan (2022), dan Alimudin dkk (2019) menyatakan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan

perspektif pembelajaran serta pertumbuhan secara simultan berkorelasi pada peningkatan kinerja UMKM.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA