

# EFFEKTIVITAS PERAN JAKPRENEUR DALAM PENGEMBANGAN UMKM DI JAKARTA BARAT (STUDI KASUS PADA UMKM DI KECAMATAN TAMANSARI)

Siti Rohimah<sup>1</sup>, Urhen Lukman<sup>2</sup>, Rachmat Dimas Sundawa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sarjana Manajemen Universitas Ibnu Chaldun

<sup>2,3</sup>Dosen Program Studi Manajemen Universitas Ibnu Chaldun

[1ilaaaws0@gmail.com](mailto:ilaaaws0@gmail.com) [2lukmanurhen@gmail.com](mailto:lukmanurhen@gmail.com) [3dimassundawa123@gmail.com](mailto:dimassundawa123@gmail.com)

## KATA KUNCI

*Jakpreneur,  
Usaha Mikro  
Kecil dan  
Menengah,  
Balanced  
Scorecard*

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifitas peran Jakpreneur dalam pengembangan UMKM di Jakarta Barat (Studi kasus pada UMKM di Kecamatan Tamansari). Dalam upaya mengembangkan pelaku UMKM, dimana Jakpreneur memiliki program yang disebut dengan program 7P. diharapkan dengan program tersebut dapat menjadikan para pelaku UMKM lebih berkembang. kreatif, dan mandiri. Serta diharapkan dengan adanya program 7P tersebut mendapatkan akses bagi para pelaku UMKM untuk bisa berkolaborasi antar Penprov, Pendidikan dan Lembaga lainnya. Pada penelitian ini menggunakan satu sampel pelaku UMKM yaitu Faiz Kebab salah satu pelaku UMKM di Kecamatan Tamansari-Jakarta Barat. UMKM ini berkeinginan ingin menguasai pasar di Jakarta, akan tetapi masih mempunyai kesulitan untuk mewujudkan karena masih kurang mampu dalam bersaing dengan penjualan kebab lainnya. Adapun dalam penelitian ini menggunakan metode *Balanced Scorecard*, dalam metode ini memiliki empat perspektif diantaranya : pertama perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, kedua perspektif pelanggan, ketiga perspektif bisnis internal, dan keempat perspektif keuangan. Pertama bila dilihat dari pengolahan data pada perspektif pembelajarn dan pertumbuhan terdapat beberapa indikator yaitu meliputi peningkatan produktivitas karyawan, jumlah karyawan dan kepuasan karyawan. Adapun dari beberapa indikator tersebut telah mencapai target dan terdapat peningkatan yang amat cepat pada indikator jumlah karyawan. Berikutnya pada perspektif pelanggan terdapat indikator kepuasan pelanggagn, dalam pengukuran menggunakan koesioner dengan  $r$  table 0,344 dengan  $df$  33 untunk perhitungan pada uji validitas dan uji reliabilitas. Pada perspektif bisnis internal terdiri dari beberapa indikator yaitu pengembangan inovasi produk sebesar 300% dan produk cacat 65%, maka terdpat peningkatan yang sangat cepat pada pengembangan innovasi produk dan penurunan pada produk cacat. Selanjutnya pada perspektif keuangan terdpat beberapa indikator yaitu: perkembangan profit, perkembangan likuiditas (rasio lancar dan rasio cepat), laba bersih dan pendapatan perusahaan. Adapun pada perkembangan profit terdapat nilai sebesar 9%, perkembangan likuiditas (rasio lancar sebesar : 26%, rasio cepat : -29) yang artinya terdapat penurunan pada rasio lancar, pada laba bersih sebesar 24% dan pendapatan perusahaan (*Aset Turn Over*) sebesar 14% .

<b>KEYWORD</b>	<b>ABSTRACT</b>
<i>Jakpreneur, UMKM, Balanced Scorecard</i>	<p><i>This study aims to determine how effective Jakpreneur's role is in developing UMKM in West Jakarta (a case study on UMKM in Tamansari District). In an effort to develop UMKM actors, Jakpreneur has a program called the 7P program. It is hoped that this program can make UMKM actors more developed, creative and independent. It is also hoped that the 7P program will gain access for UMKM actors to be able to collaborate between the provincial government, education and other institutions. This study uses a sample of UMKM actors, namely Faiz Kebab, one of UMKM actors in Tamansari District-West Jakarta. This UMKM wants to dominate the market in Jakarta, but still has difficulties to realize it because it is still not able to compete with other kebab sales. As for this study using the Balanced Scorecard method, this method has four perspectives including: the first learning and growth perspective, the second customer perspective, the third internal business perspective, and the fourth financial perspective. First, when viewed from the data processing in the perspective of learning and growth, there are several indicators which include increasing employee productivity, number of employees and employee satisfaction. Some of these indicators have reached the target and there is a very fast increase in the number of employees indicator. Next, in the customer perspective, there are indicators of customer satisfaction, in the measurement using a questionnaire with an r table of 0.344 with a df of 33 for calculations on validity and reliability tests. In the internal business perspective, it consists of several indicators, namely the development of product innovation by 300% and defective products 65%, so there is a very fast increase in product innovation development and a decrease in defective products. Furthermore, in the financial perspective, there are several indicators, namely: profit development, liquidity development (current ratio and fast ratio), net profit and company income. As for the profit development, there is a value of 9%, the development of liquidity (current ratio: 26%, fast ratio: -29) which means there is a decrease in the current ratio, in net income by 24% and company income (Assets Turn Over) of 14%.</i></p>

## PENDAHULUAN

Dalam pengembangan potensi usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di wilayah pemerintah DKI Jakarta, terdapat sebuah program yang disebut dengan Program Jakpreneur. Program Jakpreneur adalah suatu *Brand Identity* atau gambaran identitas dari kota Jakarta, dimana kata “*Jak*” yang berarti Jakarta dan “*Preneur*” diambil dari kata *Entrepreneur*. Jadi, Jakpreneur ini merupakan suatu program untuk mengembangkan UMKM ditengah masyarakat ibukota, sebagai wadah kreasi, fasilitasi dan kolaborasi. Dan diharapkan dengan adanya program Jakpreneur ini dapat dikembangkan potensi usaha di Provinsi DKI Jakarta dengan keterampilan dan kemandirian.

Pengembangan Kewirausahaan Terpadu yang lebih dikenal dengan Jakpreneur ini ditetapkan melalui Pergub Nomor 2 Pasal 1 ayat 6 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pengembangan Kewirausahaan Terpadu (Jakpreneur), dengan kegiatan utama pada pengembangan potensi, keterampilan dan kemandirian secara kolaboratif antar pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dunia pendidikan, dunia usaha, masyarakat dan lembaga atau pihak lainnya. Dalam menjalankan upaya pengembangan UMKM ini, program Jakpreneur memberikan fasilitas pengembangan usaha yang dikenal dengan Program

7P yang meliputi tahapan: Pendaftaran, Pelatihan, Pendampingan, Perizinan, Permodalan, Pemasaran dan Pelaporan keuangan. Diharapkan dengan melalui program ini para pegiat UMKM akan mendapatkan akses untuk meningkatkan ketrampilan, dan kemandirian dalam mengembangkan usaha melalui kolaboratif antara Pemprov, dunia pendidikan, dunia usaha, masyarakat, lembaga dan pihak-pihak lainnya.

Dalam program Jakpreneur ini, Pendaftaran yang dimaksudkan disini ialah suatu upaya atau cara yang dilakukan oleh Kepala Suatu Pelayanan untuk mempelancar dan mempermudah dalam proses pengumpulan data, menganalisis informasi dari penerapan suatu program termasuk mengecek secara regural untuk melihat apakah kegiatan/program itu berjalan sesuai rencana sehingga masalah yang dibuat/ditemui dapat diatasi.

Adapun dalam program Jakpreneur terdapat pula program pelatihan, dimana dalam program ini para pegiat UMKM akan mendapatkan pelatihan secara teknis maupun non teknis, dengan adanya program pelatihan ini mampu menjadikan para pelaku UMKM menjadi UMKM yang inovatif, kreatif dan mandiri.

Selanjutnya dalam program Jakpreneur terdapat pula program pendampingan, dalam program ini para pegiat UMKM akan mendapatkan pendampingan untuk melakukan sosialisasi program, kordinasi, monitoring dalam kegiatan berusaha, fasilitasi serta evaluasi dalam pengembangan usaha.

Dalam program pendampingan, para UMKM pun mendapatkan perizinan, dimana yang dimaksud dalam program perizinan disini bahwa para peserta UMKM mendapatkan fasilitasi untuk mendapatkan dokumen perizinan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Jakpreneur secara kolektif dan memprioritaskan proses pembuatan dokumen perizinan kepada para peserta UMKM. program Jakpreneur perizinan amatlah penting yang menjadi dasar utama sebagai legalitas bagi peserta Jakpreneur atau pelaku UMKM.

Selain pada perizinan, dalam program Jakpreneur terdapat program pemasaran, yang dimaksud dalam program pemasaran disini ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara (Jakpreneur) yang diadakan baik secara mandiri ataupun bersama-sama terhadap lembaga atau pihak lainnya, serta memfasilitasi pemasaran produk peserta Jakpreneur atau pelaku UMKM secara langsung maupun tidak langsung dan berbasis elektronik (*online*), baik lokal maupun internasional.

Selain itu, dalam program Jakpreneur terdapat pula program permodalan, dimana program ini memberikan fasilitasi kepada para pegiat UMKM untuk mendapatkan kemudahan akses permodalan dari berbagai lembaga seperti perbankan, lembaga pembiayaan dan pihak lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dan hal yang paling pokok dalam program Jakpreneur ini terdapat program pelaporan keuangan, dimana dalam program ini para peserta UMKM diberikan fasilitasi untuk menyusun pelaporan keuangan usaha berbasis aplikasi agar memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika serta Statistik Provinsi DKI Jakarta. Sebagaimana telah disebutkan diatas, program Jakpreneur dalam kajian ini adalah program yang dilakukan dalam rangka mengembangkan UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah), khusus usaha masyarakat DKI Jakarta Barat. UMKM ini memegang peranan yang amat penting terutama dalam menyumbang terhadap PDB serta penciptaan lapangan kerja.

## TINJAUAN LITERATUR

### Pendaftaran

Pendaftaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan), seperti pencatatan nama, alamat, dan sebagainya dalam sebuah daftar.

Menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, pendaftaran adalah proses, cara, pembuatan mendaftar (mendaftarkan); pencatatan nama, alamat, dan sebagainya dalam daftar.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pendaftaran merupakan cara atau perbuatan yang dilakukan untuk memperlancar dan mempermudah dalam proses pengumpulan data, menganalisis informasi dari penerapan suatu program, termasuk mengecek secara reguler untuk melihat apakah kegiatan/program itu berjalan sesuai rencana sehingga masalah yang dibuat/ditemui dapat diatasi.

### Pelatihan

Menurut Mulyadi dalam Nurrahmat (2018: 19), pelatihan adalah bagian dari Pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem Pendidikan yang lebih mengutamakan pada praktek daripada teori. Adapaun menurut Kamal dalam Nurrahmat (2018:25) Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Sedangkan menurut Martina & Syarifuddin dalam BSI (2018:31) pelatihan adalah cara untuk memotivasi dan meningkatkan keterampilan kerja, termasuk pemberian konseling pada perilaku karyawan yang menindak lanjuti dengan pengadaan *training*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menyimpulkan pelatihan adalah suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawannya, guna mencapai keberhasilan bagi karyawan dan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menyimpulkan pelatihan adalah suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawannya, guna mencapai keberhasilan bagi karyawan dan perusahaan.

### Tujuan Pelatihan

Menurut Sikula dalam (Priansa, 2017:37), program pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan memiliki sejumlah tujuan dan manfaat. Tujuan pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas (*productivity*)  
Pelatihan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan perubahan tingkah laku. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.
2. Kualitas (*quality*)  
Penyelenggaraan pelatihan tidak hanya dapat memperbaiki kualitas pegawai, tetapi dapat memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam mengemban pekerjaan. Dengan demikian kualitas *output* yang dihasilkan pegawai dalam bekerja akan tetap terjaga, bahkan meningkat.
3. Perencanaan kepegawaian (*human recourse planning*)  
Pelatihan akan memudahkan pegawai untuk mengisi kekosongan jabatan dalam perusahaan, sehingga perencanaan pegawai dapat dilakukan sebaik-baiknya. Perencanaan sumber daya manusia salah satu diantaranya mengenai kualitas dan kuantitas pegawai yang direncanakan, untuk memperoleh pegawai dengan kualitas yang sesuai dengan yang diarahkan.
4. Moral (*morale*)  
Pelatihan akan menciptakan prestasi kerja dari pegawai sehingga dapat menimbulkan peningkatan

upah pegawai. Hal tersebut dapat meningkatkan moral kerja pegawai untuk lebih bertanggung jawab terhadap berbagai tugas yang diembannya dalam perusahaan.

5. Keselamatan dan Kesehatan (*health dan safety*)

Pelatihan adalah langkah terbaik dalam mencegah atau mengurangi cedera di tempat kerja, menciptakan lingkungan kerja yang tenang dan aman, dan menstabilkan sikap mental di perusahaan Anda.

6. Kompensasi tidak langsung (*indirect compensation*)

Pemberian kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan dapat diartikan sebagai penghargaan atas kinerja masa lalu yang memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dirinya melalui keikutsertaan dalam program tersebut.

7. Perkembangan pribadi (*personal growth*)

Dalam perkembangan pribadi adalah suatu kesempatan bagi pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pegawai, termasuk dalam meningkatkan perkembangan pribadinya.

8. Pencegahan kadaluarsa (*obsolescence prevention*)

Dalam pelatihan akan mendorong inisiatif dan kreativitas bagi pegawai untuk mencegah pegawai dari sifat kadaluarsa. Artinya, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, mungkin.

## Pendampingan

Pada dasarnya sebelum menjelaskan apa yang dimaksud dengan program pendampingan, maka terlebih dahulu akan dijelaskan mengenai pengertian pada pola dan pengertian pendampingan itu sendiri. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pola artinya : sistem, cara, kerja, bentuk (struktur) yang tetap. Pendampingan menurut Suharto dalam Prianti (2018:17) menyatakan bahwa pendampingan merupakan satu strategi yang sangat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat, selanjutnya dikatakan pula dalam Direktorat Bantuan Sosial dalam Rahmawati (2018:28) adalah suatu proses pemberian kemudahan yang diberikan pendamping kepada klien dalam mengidentifikasi kebutuhan dan memecahkan masalah serta mendorong tumbuhnya inisiatif dalam proses pengambilan keputusan, sehingga kemandirian dapat diwujudkan. Pendampingan merupakan strategi yang dapat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat, sesuai dengan prinsip yakni membantu orang. Dalam konteks ini ditugaskan sebagai pendamping bukan pemecah masalah.

## Perizinan

Menurut N.M Splet dan J.B.J.M ten Berge dalam M. Panca Kurniawan (2018:36) bahwa pengertian izin adalah suatu persetujuan oleh penguasa berdasarkan perundang-undangan atau suatu peraturan pemerintah dalam keadaan tertentu dari Tindakan menyimpang dalam ketentuan- ketentuan yang dilarang perundang-undangan. Izin dapat diartikan sebagai suatu dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan tertentu dari fungsi dan tujuan perizinan. Sedangkan menurut Ateng Syarifudin dalam M. Panca Kurniawan (2018:61) mengartikan bahwa izin adalah suatu tujuan dalam upaya menghilangkan halangan, dalam hal yang dilarang menjadi boleh, atau dalam istilah *Alsopheffing van een algemene verbodsregel in het concrete geval* (sebagai peniadaan ketentuan larangan umum dalam peristiwa konkret)

Perizinan digunakan oleh penguasa sebagai alat untuk memerintah dalam hal ini pemerintah, dalam upaya untuk mempengaruhi masyarakat mengikuti cara yang dianjurkan agar mencapai suatu tujuan yang

diharapkan. Izin juga dapat diartikan sebagai suatu alat dan berfungsi sebagai titik instrument untuk mengarahkan tindakan atau perbuatan, perencanaan dan perancang masyarakat agar adil dan makmur, selain itu izin dapat dijadikan sebagai fungsi menertibkan masyarakat.

## Permodalan

Meij 18, dalam Siska Nur Ikfa (2018:18), mengartikan modal sebagai “*keloktifitas*” dari barang-barang modal yang terdapat dalam neraca sebelah debit, sedangkan yang dimaksud dengan barang-barang adalah semua barang-barang yang ada dalam rumah tangga perusahaan dan fungsi produktifnya untuk membentuk pendapatan. Sedangkan menurut Munawir dalam Siska Nur Ikfa (2018:19), adalah hak atau bagian modal adalah kekayaan perusahaan yang terdiri atas kekayaan yang disetor atau yang berasal dari luar perusahaan dan kekayaan itu hasil aktivitas usaha itu sendiri.

Sedangkan modal menurut Naiggolan dalam buku yang sama mengartikan merupakan kelompok yang berisi dari pemilik perusahaan. Selain itu menurut Atmaja dalam Siska (2018:155), modal ialah dana yang digunakan untuk membawa pengadaan aktiva dan koperasi perusahaan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat dipahami bahwa modal adalah yang tertera disebelah *debit neraca*. yang menggambarkan bentuk-bentuk penanaman dana yang diperoleh. Sedangkan ditinjau dari sumbernya maka modal adalah yang tertera disebelah kiri kredit yang menggambarkan dari pada dana itu sendiri.

## Pemasaran

Menurut Kolter dalam HC Dony (2018:35), pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mmepertukarkan produk yang bernilai dari pihak lain. Pemasaran bukanlah semata-mata kegiatan menjual produk dan jasa, namun didalam pemasaran harus ada kerjasama yang baik antar bagian agar tercapai pemasaran yang efektif

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran adalah salah satu kegiatan usaha untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang atau jasa agar mencapai tujuan organisasi dan dapat diterima serta disenangi oleh konsumen.

## Pelaporan Keuangan

Pengertian laporan keuangan menurut (Suteja,2018) laporan keuangan adalah suatu laporan yang menggambarkan posisi keuangan dari hasil suatu proses akutansi selama periode tertentu yang digunakan sebagai alat komunikasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam Ikatan Akuntan Indonesia dalam HN A'idah (2018:33) dalam Standar Akutansi Keuangan (SAK) No. 1 adalah suatu penyajian terstruktur dari posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu entitas. Laporan keuangan yang lengkap biasanya meliputi neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan posisi keuangan (yang dapat disajikan dalam berbagai cara misalnya, sebagai laporan arus kas, atau laporan arus kas dana), catatan dan laporan lain serta materi penjelasan yang merupakan bagian integral dari laporan keuangan. Di samping itu, termasuk juga skedul dan informasi tambahan yang berkaitan dengan laporan tersebut, misalnya informasi keuangan segmen industri dan geografis serta pengungkapan pengaruh perubahan harga.

### **Pengertian UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)**

UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro Kecil Menengah. Pengertian ini bahkan telah ditetapkan oleh Pemerintah dalam UU Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah.

Secara umum UMKM adalah sebuah bisnis yang dijalankan individu, rumah tangga atau badan usaha ukuran kecil. Penggolongan UMKM dilakukan berdasarkan nominal omzet pertahun, jumlah kekayaan atau aset, serta jumlah karyawan.

Sesuai dengan namanya, UMKM dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah. Masing-masing jenis memiliki definisi dan contohnya masing-masing. Sementara jika digolongkan secara statistik, UMKM bisa dibedakan menurut sektor ekonominya, yaitu:

1. Pertanian, peternakan, kehutanan, dan perikanan.
2. Keuangan, persewaan dan jasa perusahaan.
3. Perdagangan, hotel dan restoran.
4. Pertambangan dan penggalian.
5. Listrik, gas, dan air bersih.
6. Angkutan dan komunikasi.
7. Industri pengolahan.
8. Bangunan.
9. Jasa.

### **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif analisi. Menurut Sugiyono (2008:147), penelitian analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai keadaan sebenarnya dari subjek penelitian yaitu UMKM di Jakarta Barat, khususnya di Kecamatan Tamansari tentang efektivitas peran Jakpreneur dalam pengembangan UMKM dengan metode pendekatan *Balanced Scorecard* melalui empat perspektif. Metode data yang digunakan yaitu *time series* yaitu untuk menganalisis dengan menggunakan perbandingan data historis tahun 2019-2020 dan *cross section* yaitu jenis data yang dikumpulkan untuk/pada sejumlah individu atau kategori dalam sejumlah variabel pada suatu titik waktu tertentu.

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota pelaku UMKM kecamatan Tamansari, sedangkan jumlah sampelnya yaitu 33 para pelanggan dan 6 karyawan Faiz kebab di UMKM kecamatan Tamansari yang bersedia mengisi kuesioner untuk mendapatkan data hasil kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan. Teknik pengambilan sampel kepuasan karyawan pelaku UMKM yaitu *sampling purposive*. Dimana pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Berikut kriteria responden dalam penelitian ini adalah :

- a. Jenis kelamin
- b. Usia
- c. Karyawan Faiz Kebab

Beberapa alasan pengambilan sampel menggunakan metode ini :

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu dan tenaga.
- b. Lebih mudah penyebaran angket karena sudah ditentukan jumlahnya.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membutuhkan data-data seperti data primer dan data sekunder. Oleh sebab itu peneliti akan menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu studi lapangan yang didalamnya terdiri dari wawancara, observasi, kemudian yang berikutnya adalah studi Pustaka dengan melihat refensi yang berkaitan dengan peneliti.

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan **informasi** yang diperoleh dengan membaca buku-buku, laporan-laporan skripsi, jurnal-jurnal, dan lain sebagainya untuk menunjang dan membantu dalam menyelesaikan masalah yang diteliti.

2. Studi Lapangan

Metode pengumpulan data dengan studi lapangan dilakukan secara langsung di lapangan atau lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan secara langsung dan mengambil data terhadap objek penelitian. Studi lapangan dilakukan dengan beberapa kegiatan antara lain:

- a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti, baik dalam situasi buatan secara khusus diadakan (*laboratorium*) maupun dalam situasi alamiah atau sebenarnya.

Observasi dilakukan di UMKM Kecamatan Tamansari dengan mengambil data-data yang diperlukan seperti data keuangan untuk mengukur kinerja melalui pendekatan perspektif finansial, data rancangan bisnis kedepan dari manajer atau karyawan UMKM Kecamatan Tamansari untuk mengukur kinerja melalui pendekatan perspektif proses bisnis internal, serta data organisasi UMKM Kecamatan Tamansari serta informasi teknik untuk mengukur kinerja melalui pendekatan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

- b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses bisnis perusahaan seperti wawancara kepada manajer dan karyawan perusahaan.

- c. Kuesioner

Metode kuesioner ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan tertulis yang ditunjukkan kepada responden yang menjadi sampel dari UMKM Kecamatan Tamansari sehingga mendapatkan data-data yang diperlukan.

- d. Data Perusahaan

Data perusahaan meliputi sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, data umum perusahaan, data keuangan perusahaan dan informasi lainnya.

### Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan perhitungan dan pengolahan dengan analisis, maka semua instrumen



penelitian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen valid dan *reliable*. Kegiatan pengujian instrument penelitian meliputi dua hal, yaitu pengujian validitas dan reabilitas diperlukan sebagai upaya memaksimalkan alat ukur, agar kecenderungan kekeliruan dapat diminimalkan.

1. Uji Validitas

Pada instrument dikatakan valid jika instrument dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban yang diberikan responden dalam penelitian. Perhitungan uji validitas terhadap pertanyaan kuesioner menggunakan rumus :

$$t_n = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N\sum X^2 - \sum X)^2 (N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil dari pengukuran dapat dipercaya.

Formula yang digunakan untuk mengkaji reliabilitas instrument dalam penelitian ini adalah koefesien alfa ( $\alpha$ ).

$$r = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum x_2^1}{x_2^1} \right]$$

Dimana **rumus** varians =  $\alpha^2 = \frac{\sum x^2 (\sum x)}{N}$

$r$  = Reliabilitas instrument/koefesien alfa

$k$  = banyaknya bulir soal

$\sum a_2^1$  = jumlah varian bulir

$a_2^1$  = varian total

$N$  = jumlah responden

DATA PENELITIAN

1. Neraca Keuangan

Tabel 4.1  
 Neraca Keuangan Faiz Kebab Tahun 2019

ASET LANCAR			
Kas		24.000.000	
Persediaan		36.000.000	
Piutang		-	
TOTAL ASET LANCAR			60.000.000

<b>ASET TIDAK LANCAR</b>			
Asset Tetap			
Peralatan	48.000.000		
<b>Total</b>	48.000.000		
Penyusutan	36.000.000		
		12.000.000	
TOTAL ASET BERWUJUD			12.000.000
<b>TOTAL ASET</b>			<b>72.000.000</b>
<b>LIABILITIES</b>			
<b>KEWAJIBAN LANCAR</b>			
Kewajiban dagang	6.000.000		
Kewajiban pajak	-		
Kewajiban Lain-lain	72.000.000		
Total Kewajiban lancar			78.000.000
<b>KEWAJIBAN JANGKA PANJANG</b>			
Kewajiban Bank	-		
Beban Bunga Bank	-		
Kewajiban Obligasi	-		
EKUITAS			-
<b>TOTAL LIABILITIES</b>			<b>78.000.000</b>

Table 4.2  
 Neraca Keuangan Faiz Kebab Tahun 2020

<b>ASET LANCAR</b>			
Kas		60.000.000	
Persediaan		54.000.000	
Piutang		-	
TOTAL ASET LANCAR			114.000.000
<b>ASET TIDAK LANCAR</b>			

Asset Tetap			
Tanah dan Bangunan			
Peralatan	120.000.000		
Penyusutan	108.000.000		
<b>Total</b>		12.000.000	
TOTAL ASET BERWUJUD			12.000.000
<b>TOTAL ASET</b>			<b>126.000.000</b>
<b>LIABILITIES</b>			
KEWAJIBAN LANCAR			
Kewajiban dagang	9.000.000		
Kewajiban pajak	-		
Kewajiban Lain-lain	108.000.000		
Total Kewajiban lancar			117.000.000
KEWAJIBAN JANGKA PANJANG			
Kewajiban Bank	-		
Beban Bunga Bank	-		
Kewajiban Obligasi	-		
EKUITAS			-
<b>TOTAL LIABILITIES</b>			<b>117.000.000</b>

## 2. Laporan Laba Rugi

Table 4.3  
 Laporan Laba Rugi Tahun 2019

<b>HPP 2019</b>			
Persediaan Awal			40.000.000
Pembelian	36.000.000		
Retur	-		
Potongan	-		
Pembelian Bersih			36.000.000
Barang Tersedia Untuk Dijual			76.000.000

Persediaan Akhir			18.000.000
HPP			58.000.000
<b>LABA RUGI 2019</b>			
Penjualan			432.000.000
Retur Penjualan		-	
Potongan Penjualan		-	
			-
Penjualan Bersih			432.000.000
HPP			58.000.000
Laba Kotor			374.000.000
Beban Usaha :			
Beban Pemasaran		-	
Beban Tenaga Kerja		72.000.000	
Beban Jasa Tempat		6.000.000	
Beban Bunga & Adm Bank			
		78.000.000	
Laba Usaha			296.000.000
Laba Sebelum Pajak			296.000.000
Pajak			12.333.333
Laba Bersih Setelah Pajak			283.666.667

**Tabel 4.4**  
**Laporan Laba Rugi Tahun 2020**

<b>HPP 2020</b>			
Persediaan Awal			72.000.000
Pembelian	54.000.000		
Retur			
Potongan			
Pembelian Bersih			54.000.000
Barang Tersedia Untuk Dijual			126.000.000

Persediaan Akhir			16.200.000
HPP			109.800.000
<b>LABA RUGI 2020</b>			
Penjualan			864.000.000
Retur Penjualan		-	
Potongan Penjualan		-	
			-
Penjualan Bersih			864.000.000
HPP			109.800.000
Laba Kotor			754.200.000
Beban Usaha :			
Beban Pemasaran		-	
Beban ADM & Umum		-	
Beban Tenaga Kerja		108.000.000	
Beban Jasa Tempat		9.000.000	
Beban Bunga & Adm Bank		-	
		117.000.000	
Laba Usaha			637.200.000
Laba Sebelum Pajak			637.200.000
Pajak			17.700.000
Laba Bersih Setelah Pajak			619.500.000

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1) Perspektif Pembelian dan Pertumbuhan

#### a. Peningkatan Produktivitas Karyawan

Table 4.5  
 Produktivitas Karyawan

Uraian	Tahun 2019	Tahun 2020	Perkembangan (%)
Laba operasional sebelum pajak	296.000.000	637.200.000	43%

Junlah karyawan	4	6
produktivitas karyawan	74.000.000	106.200.000
Maka : terdapat peningkatan pada produktivitas karyawan dari tahun sebelumnya.		

Berdasarkan table 4.5 pada produktivitas karyawan terdapat peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2020 peningkatan yang sangat baik pada usaha UMKM Kebab Faiz

### b. Jumlah Karyawan

Table 4.6  
 Jumlah Karyawan

Uraian	Tahun 2019	Tahun 2020	Pekembangan (%)
Karyawan Masuk	4	2	50%
Maka : terdapat peningkatan pada perkembangan jumlah karyawan			

Berdasarkan table 4.6 pada jumlah karyawan terdapat perkembangan yang sangat baik dari tahun 2019 ke tahun 2020

### c. Kepuasan Karyawan

Table 4.7  
 Perhitungan Uji Validitas

		<i>Correlations</i>						
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	TOTAL
Q1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.707	1.000**	.728	.894*	.707	.932**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.116	.000	.101	.016	.116	.007
	N	6	6	6	6	6	6	6
Q2	<i>Pearson Correlation</i>	.707	1	.707	.686	.791	.500	.814*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.116		.116	.132	.061	.313	.049
	N	6	6	6	6	6	6	6
Q3	<i>Pearson Correlation</i>	1.000**	.707	1	.728	.894*	.707	.932**

	Sig. (2-tailed)	.000	.116		.101	.016	.116	.007
	N	6	6	6	6	6	6	6
Q4	Pearson Correlation	.728	.686	.728	1	.868*	.857*	.917*
	Sig. (2-tailed)	.101	.132	.101		.025	.029	.010
	N	6	6	6	6	6	6	6
Q5	Pearson Correlation	.894*	.791	.894*	.868*	1	.632	.956**
	Sig. (2-tailed)	.016	.061	.016	.025		.178	.003
	N	6	6	6	6	6	6	6
Q6	Pearson Correlation	.707	.500	.707	.857*	.632	1	.814*
	Sig. (2-tailed)	.116	.313	.116	.029	.178		.049
	N	6	6	6	6	6	6	6
TOTAL	Pearson Correlation	.932**	.814*	.932**	.917*	.956**	.814*	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.049	.007	.010	.003	.049	
	N	6	6	6	6	6	6	6

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Table 4.8**  
**Perhitungan Uji Reliabilitas**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	6	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	6	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	6

**Item-Total Statistics**

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Q1	22.00	8.000	.904	.927
Q2	21.83	8.567	.750	.944
Q3	22.00	8.000	.904	.927
Q4	22.33	7.067	.866	.932
Q5	22.17	6.567	.924	.926
Q6	22.17	8.567	.750	.944

**Tabel 4.9**  
**Perhitungan Kepuasan Karyawan**

No	Kriteria	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Anda puas dengan prestasi kerja anda	3	3	0	0	0
2	Anda diberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan	4	2	0	0	0
3	Anda puas dengan posisi kedudukan kerja anda	3	3	0	0	0
4	Anda mantap dengan pekerjaan anda	2	3	1	0	0
5	Anda diberi kesempatan dalam kebijakan perusahaan	3	2	1	0	0
6	Anda puas dengan kemampuan atasan anda	2	4	0	0	0
Jumlah		17	17	2	0	0
Persentase		56%	56%	6	0%	0%



Berdasarkan pada table 4.7 pada uji validitas dan pada table 4.8 dalam uji reliabilitas dari banyaknya 6 karyawan kebab Faiz dengan nilai r tabel 0,811 dinyatakan valid karena tiap-tiap nilai r hitung lebih besar dari nilai r table. Pada perhitungan persentase dari kepuasan karyawan terdapat nilai yang seimbang pada pernyataan sangat puas dan pusa pada setiap pernyataan kepuasan karyawan.

**2) Perspektif Pelanggan**  
**a. Kepuasan Pelanggan**

**Tabel 4.10**  
**UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	30.88	6.610	.254	.627
K2	30.79	6.985	.176	.646
K3	31.21	6.422	.216	.649
K4	31.15	5.820	.485	.555
K5	31.03	6.593	.364	.595
K6	30.85	7.320	.212	.630
K7	30.61	6.121	.584	.541
K8	30.61	6.684	.520	.572

**Table 4.11**  
**UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN**

**Correlations**

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	TOTAL
K1	<i>Pearson Correlation</i>	1	-.012	.034	.269	.079	.381*	.301	.022	.492**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.945	.849	.130	.664	.029	.088	.905	.004
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
K2	<i>Pearson Correlation</i>	-.012	1	.073	.199	-.045	.024	.311	.202	.412*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.945		.688	.267	.805	.896	.078	.259	.017
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
K3	<i>Pearson Correlation</i>	.034	.073	1	.120	.294	-.236	.237	.374*	.499**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.849	.688		.506	.097	.185	.184	.032	.003
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
K4	<i>Pearson Correlation</i>	.269	.199	.120	1	.174	.387*	.461**	.312	.674**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.130	.267	.506		.332	.026	.007	.077	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
K5	<i>Pearson Correlation</i>	.079	-.045	.294	.174	1	.090	.403*	.506**	.547**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.664	.805	.097	.332		.619	.020	.003	.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
K6	<i>Pearson Correlation</i>	.381*	.024	-.236	.387*	.090	1	.058	.205	.378*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.029	.896	.185	.026	.619		.750	.253	.030
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
K7	<i>Pearson Correlation</i>	.301	.311	.237	.461**	.403*	.058	1	.340	.711**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.088	.078	.184	.007	.020	.750		.053	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
K8	<i>Pearson Correlation</i>	.022	.202	.374*	.312	.506**	.205	.340	1	.634**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.905	.259	.032	.077	.003	.253	.053		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL	<i>Pearson Correlation</i>	.492**	.412*	.499**	.674**	.547**	.378*	.711**	.634**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.004	.017	.003	.000	.001	.030	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Table 4.12**  
**Perhitungan Kepuasan Pelanggan**

No	Kriteria	SP	P	C	TP	STP
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh toko ini?	19	9	5	0	0
2	Bagaimana cita rasa pada aneka menu di toko ini?	21	7	5	0	0
3	Seberapa cepat para karyawan dalam melayani transaksi?	18	5	10	0	0
4	Seberapa mudah proses pemesanan menu pada toko ini?	12	14	7	0	0
5	Dalam pemesanan menu pada toko ini adakah kesulitan?	12	18	3	0	0
6	Apakah area/tempat yang disediakan membuat anda puas pada toko ini?	15	18	0	0	0
7	Seberapah ramah para pelayan disini?	25	6	2	0	0
8	Seberapa keamanan dan kenyamanan pada toko ini?	21	12	0	0	0
Total		143	89	32	0	0
Persentase		86%	53%	19%	0%	0%

Berdasarkan pada table 4.7 pada uji validitas dan pada table 4.8 dalam uji reliabilitas dari banyaknya 6 karyawan kebab Faiz dengan nilai r tabel 0,811 dinyatakan valid karena tiap-tiap nilai r hitung lebih besar dari nilai r table. Pada perhitungan persentase dari kepuasan karyawan terdapat nilai yang seimbang pada pernyataan sangat puas dan pusa pada setiap pernyataan kepuasan karyawan.

### 3) Perspektif Bisnis Internal

#### a. Pengembangan Inovasi Produk

**Table 4.13**  
**Inovasi Produk**

Uraian	Tahun 2020	Perkembangan (%)
Produk baru	1	300%
Produk yang sudah ada	4	
Maka : terdapat perkembangan yang sangat cepat pada inovasi produk ditahun 2020		

#### b. Distribusi

Toko Faiz Kebab mendistribusikan produk ke berbagai kalangan dengan menggunakan media sosial dan dari orang-orang terdekat.

### c. Produk Cacat

Table 4.14  
Data Produk Cacat

Uraian	Tahun 2019	Tahun 2020	Perkembangan (%)
Produk cacat	27	45	66 %
Maka : terdapat peningkatan untuk perbaikan pada produk cacat di tahun 2020 dibandingkn di tahun 2019			

### d. Sistem Informasi

Teknologi informasi yang digunakan Faiz Kebab antara lain :

1. Instagram/Facebook

Instagram/Facebook berisi tentang informasi dan foto-foto produk dengan berbagai macam model dari produk faiz Kebab.

2. Gofood/Grabfood

Berisikan tentang informasi berbagai menu yang tersedia di Faiz kebab.

3. Via Whatshap

Untuk memberikan informasi dan sebagai strategi pemasaran yang digunakan Faiz kebab kepada para pelanggan terdekat.

### e. Teknologi Baru

Faiz kebab melakukan perubahan pada alat kerja yaitu seperti, gerobak kaca. Gerobak kaca yang sebelumnya berukuran sedang, diganti dengan ukuran yang lebih besar.

### f. Reward dan Punishment

*Reward* diberikan kepada karyawan yang berprestasi. *Punishment* diberikan terhadap karyawan yang melanggar aturan.

Table 4.15  
Data Reward dan Punishment

Uraian	Jumlah
<i>ward</i>	a-rata 5 orang/bulan
<i>ishment</i>	a-rata 1 orang/bulan

### g. Keselamatan Kerja

Pada toko Faiz Kebab setiap anggota menggunakan masker dan sarung tangan pada saat melayani para pengunjung.

**h. Limbah**

Limbah pada toko Faiz Kebab berupa potongan-potongan pada bahan bekas yang telah diolah menjadi produk.

**4. Analisis Kinerja Berdasarkan Prespektif Keuangan**

**a. Perkembangan Profit**

**Table 4.16**  
**Perkembangan Profit**

Tahun	Laba Bersih	Penjualan	Profit	Pekembangan (%)
2019	283.666.667	432.000.000	0,656635803	9%
2020	619.500.000	864.000.000	0,717013889	
Maka : hasil perkembang profit menunjukkan peningkatan yang cukup baik pada UMKM kebab Faiz				

**b. Perkembangan Likuiditas**

**Table 4.17**  
**Rasio Lancar**

Uraian	Tahun 2019	Tahun 2020	Perkembangan (%)
Utang Lancar	60.000.000	114.000.000	26%
Saldo Lancar	78.000.000	117.000.000	
Rasio Lancar	0,769230769	0,974358974	
Maka : hasil dari perkembaang rasio lancer menunjukkan adanya peningkatan yang baik pada UMKM kebab Faiz			

**Table 4.18**  
**Rasio Cepat**

Uraian	Tahun 2019	Tahun 2020	Perkembangan (%)
Asset Lancar	60.000.000	114.000.000	-29%
Inventori	40.000.000	72.000.000	
Hutang Lancar	78.000.000	117.000.000	
Rasio Cepat	1,92307692	1,35327635	
Maka : hasil dari perkembangan rasio cepat menunjukkan penurunan pada UMKM kebab Faiz			

**c. Laba Bersih**

**Tabel 4.19**  
**Return On Investment**

Uraian	Tabel 2019	Tahun 2020	Perkembangan (%)
Laba bersih	283.666.667	619.500.000	24%
Total Asset	72.000.000	126.000.000	
ROI	3,93981482	4,91666667	
Maka : terdapat peningkatan pada <i>Return On Invesmet</i> di tahun 2020			

**d. pendapatan Perusahaan**

**Table 4.20**  
**Aset Turn Over**

Uraian	Tahun 2019	Tahun 2020	Perkembangan (%)
Penjualan	432.000.000	864.000.000	14%
Total Asset	72.000.000	126.000.000	
ATO	6	6,85714286	
Maka : terdapat cukup peningkatan pada <i>Aset Turn Over</i> di tahun 2020			

## ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai analisis dan pembahasan terhadap pengukuran kinerja pada perusahaan Faiz Kebab yang menjadi objek penelitian. Pengukuran meliputi setiap tolak ukur suatu keberhasilan yang mencakup pada masing-masing perspektif dengan menggunakan metode *balance scorecard* (kartu skor berimbang). Selain itu juga akan disusun rencana strategi yang dapat digunakan oleh Faiz Kebab sebagai acuan pada pemilihan strategi dalam upaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

### 4.4.1 Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki indikator: peningkatan produktivitas karyawan, jumlah karyawan dan kepuasan karyawan. Produktivitas karyawan merupakan tolak ukur untuk mengetahui besarnya persentase produktivitas karyawan dalam bekerja. Dalam jumlah karyawan sebanyak 6 orang, produktivitas karyawan pada tahun 2019 adalah sebesar Rp 74.000.000 dan sebesar Rp 106.200.000 pada tahun 2020 dengan nilai meningkat 43%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa produktivitas karyawan pada tahun 2020 lebih besar dibandingkan pada tahun 2019.

Jumlah karyawan menunjukkan kemampuan Faiz Kebab dalam mempertahankan karyawan setiap tahunnya. Pada tahun 2019 terjadi penambahan karyawan sebanyak 4 orang dan sebanyak 6 orang pada tahun 2020. Dengan perkembangan jumlah karyawan mencapai angka 50% menunjukkan adanya peningkatan jumlah karyawan pada tahun 2020.

Dalam indikator kepuasan karyawan diukur dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah karyawan sebanyak 6 orang. Pada kuisisioner tersebut lebih dahulu diuji untuk mengetahui validitas dan reliabilitas datanya. Uji validitas memberikan hasil valid jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dari perhitungan yang dilakukan, nilai  $r$  hitung setiap kriteria lebih besar dari nilai  $r$  tabel, dengan nilai  $r$  tabel yaitu 0,811 dan nilai  $r$  hitung kriteria 1 sebesar 0,932; kriteria 2 sebesar 0,814; kriteria 3 sebesar 0,932; kriteria 4 sebesar 0,917; kriteria 5 sebesar 0,954; dan kriteria 6 sebesar 0,814. Setiap kriteria bernilai valid sehingga kriteria tersebut dapat digunakan.

Dalam uji reliabilitas memberikan nilai varians yang menunjukkan bahwa kriteria kuesioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Pada alat ukur dinyatakan reliabel jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dari perhitungan dihasilkan nilai  $r$  hitung adalah sebesar 0,944 dan lebih besar dari nilai  $r$  tabel yang bernilai 0,811., sehingga kriteria tersebut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Selanjutnya adalah menghitung bobot persentase interval tolak ukur. Pada persentase yang menyatakan sangat tidak puas atas pertanyaan yang diajukan sebagai kriteria kepuasan karyawan berjumlah 0 dengan nilai persentase 0%. Persentase yang menyatakan tidak puas atas pernyataan yang diajukan sebagai kriteria kepuasan karyawan berjumlah 0 dengan nilai persentase 0% dan persentase yang menyatakan cukup puas atas pernyataan yang diajukan sebagai kriteria kepuasan karyawan berjumlah 2 dengan nilai persentase 6%. Persentase yang menyatakan puas atas pernyataan yang diajukan sebagai kriteria puas kepuasan karyawan berjumlah 17 dengan nilai persentase 56%. Dan persentase yang menyatakan sangat puas atas pernyataan yang diajukan sebagai kepuasan karyawan berjumlah 17 dengan nilai persentase 56%. Dilihat dari jumlah persentase menunjukkan bahwa nilai sangat puas dan puas seimbang maka dapat dinyatakan karyawan sangat puas dan puas dari pernyataan kriteria yang menjadi tolak ukur kuisisioner.

### 4.4.2 Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan dilakukan dengan mengukur indikator kepuasan pelanggan. Pada

indikator kepuasan pelanggan ini diukur menggunakan kuisioner dengan jumlah pelanggan sebanyak 33 orang. Dalam data tersebut terlebih dahulu di uji untuk mengetahui kevalidan dan kereliabilitas dalam datanya. Uji validitas memberikan hasil kevalidan pada data jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dari perhitungan data yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung pada setiap kriteria lebih besar dari nilai  $r$  table, dengan nilai  $r$  tabel yaitu 0,344 dan nilai  $r$  hitung kriteria 1 sebesar 0,492; kriteria 2 sebesar 0,412; kriteria 3 sebesar 0,499; kriteria 4 sebesar 0,674; kriteria 5 sebesar 0,547; kriteria 6 sebesar 0,378; kriteria 7 sebesar 0,711; dan kriteria 8 sebesar 0,634. Dari hasil setiap kriteria bernilai valid sehingga kriteria pada data tersebut dapat digunakan.

Pada uji reliabilitas memberikan nilai varian yang menunjukkan bahwa kriteria kuisioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Dalam data ini nilai  $r$  tabel bernilai 0,3.44 dan nilai  $r$  hitung 0,635 sehingga nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  table. Dengan demikian kriteria tersebut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Selanjutnya adalah penghitungan bobot persentase interval tolak ukur. Persentase yang menyatakan sangat tidak puas atas pernyataan yang diajukan sebagai kriteria kepuasan pelanggan berjumlah 0 sehingga nilai persentase 0%. Pada persentase yang menyatakan tidak puas dalam pernyataan yang diajukan sebagai kriteria kepuasan pelanggan berjumlah 0 sehingga nilai persentase 0%. Pada persentase yang menyatakan cukup puas atas pernyataan yang diajukan sebagai kriteria kepuasan pelanggan berjumlah 32 sehingga nilai persentase 19%. Persentase yang menyatakan puas dalam pernyataan yang diajukan sebagai kriteria kepuasan pelanggan berjumlah 89 sehingga nilai persentase 53%. Selanjutnya persentase yang menyatakan sangat puas dalam pernyataan yang diajukan sebagai kriteria kepuasan pelanggan berjumlah 143 sehingga nilai persentase 86%. Dilihat dari seluruh data jumlah persentase yang terbesar yaitu kategori sangat puas menunjukkan pelanggan sangat puas dengan pernyataan kriteria yang menjadi tolak ukur kuisioner.

#### 4.4.3 Perspektif Bisnis Internal

Dalam perspektif bisnis internal memiliki beberapa indikator yaitu : inovasi produk, distribusi, produk cacat, peningkatan sistem informasi, teknologi baru, *reward* dan *punishment*, keselamatan kerja dan limbah. Dari indikator pengembangan inovasi produk menunjukkan bahwa pada tahun 2020 terdapat 1 jenis produk baru dengan pengembangan sebesar 300%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan produk pada tahun 2020 dibanding pada tahun 2019.

Distribusi merupakan cara pengiriman barang yang dilakukan Faiz Kebab agar produk sampai pada pelanggan. Faiz Kebab menerapkan pendistribusian menggunakan motor jika yang dipesan dalam skala kecil dan jauh. Produk cacat memberikan informasi nilai kegagalan produk yang diperoleh perusahaan. Pada tahun 2019 terdapat sebanyak 27 produk cacat dan 45 produk cacat pada tahun 2020 sehingga perkembangan produk cacat sebesar 66%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan produk cacat pada tahun 2020 dibandingkan pada tahun 2020. Dengan nilai yang cukup tinggi, maka diperlukan adanya perbaikan produk cacat pada Faiz Kebab.

Faiz Kebab memanfaatkan media sosial sebagai alat pemasaran. Media yang digunakan adalah *Instagram*, *Facebook* dan *WhatsApp*. Media sosial tersebut berisi profil singkat perusahaan, berbagai macam menu kebab, dan informasi pemesanan.

Faiz Kebab membeli beberapa teknologi baru yang dapat menunjang dalam aktivitas kerja seperti alat pemanggang daging, kompor dan gerobak kaca.

Selanjutnya terkait *Reward* dan *Punishment*. *Reward* dan *punishment* menjelaskan mengenai penanganan karyawan berupa penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*). *Reward* yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi dalam pembuatan pesanan dengan kecepatan pelayanan sedangkan *punishment* diberikan terhadap karyawan yang melakukan kesalahan terhadap pesanan yang lambat



ataupun tidak sopan dalam pelayanan terhadap pelanggan. Pada tahun 2019 dan 2020 Faiz Kebab memberikan *reward* sebanyak 5 orang perbulannya dan memberikan *punishment* sebanyak 1 orang perbulannya.

Karyawan Faiz Kebab memakai alat pelindung diri dalam setiap pekerjaannya. Alat yang digunakan antara lain sarung tangan, masker dan kain apron. Faiz Kebab menyadari pentingnya APD dalam memberikan keamanan dan keselamatan saat bekerja.

Selanjutnya terkait permasalahan limbah yang berupa kulit lumpia yang tidak laku terjual, diolah kembali oleh Faiz Kebab namun tidak dijual kembali hanya dipergunakan sendiri.

#### 4.4.4 Perspektif Keuangan

Dalam perspektif ini ada beberapa indikator yang digunakan yaitu meliputi perkembangan profit, perkembangan likuiditas, peningkatan laba bersih, dan pendapatan perusahaan. Pada angka indikator perkembangan profit diperoleh sebesar 9%. Dari hasil nilai tersebut menunjukkan bahwa profit pada tahun 2020 terdapat peningkatan dibandingkan dengan profit tahun 2019.

Pada indikator perkembangan likuiditas yang dilihat dari rasio lancar dan rasio cepat, menunjukkan nilai rasio lancar pada tahun 2019 adalah 0,76 dan pada tahun 2020 sebesar 0,97. Hal ini menunjukkan bahwa asset lancar pada tahun 2020 lebih meningkat dibandingkan tahun 2019 dari hutang lancarnya 26%.

Pada indikator laba bersih menunjukkan hasil peningkatan sebesar 24%, dimana nilai tersebut menunjukkan bahwa laba bersih pada tahun 2020 lebih besar dibandingkan pada tahun 2019. Selanjutnya pada indikator pendapatan perusahaan (ATO) diperoleh sebesar 14%, nilai tersebut menunjukkan bahwa pendapatan pada tahun 2020 meningkat dibandingkan tahun 2019.

### SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dari penelitian ini, dengan menggunakan metoda *Balanced Scorecard*, pengukuran efektifitas peran Jakpreneur pada UMKM Faiz Kebab memperlihatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektifitas peran Jakpreneur dari sudut pandang pertumbuhan dan pembelajaran pada UMKM dilihat dari beberapa indikator : yaitu: indikator peningkatan produktivitas karyawan, jumlah karyawan, dan kepuasan karyawan menunjukkan hasil efektif dengan adanya peningkatan pada 3 dari 3 perhitungan indikator.
2. Efektifitas peran Jakpreneur dari sudut pandang perspektif bisnis internal pada UMKM dilihat dari beberapa indikator yakni : inovasi produk, distribusi, produk cacat, peningkatan sistem informasi, teknologi baru, *reward* dan *punishment*, keselamatan kerja dan limbah. Dari ketujuh indikator terdapat satu indikator yang menunjukkan adanya penurunan yaitu: produk cacat, namun terdapat perkembangan inovasi produk yang amat cepat pada perusahaan Faiz Kebab menunjukkan bahwa program Jakpreneur di bidang pelatihan telah menghasilkan peningkatan inovasi, kreativitas dan kemandirian yang amat positif bagi perusahaan.
3. Efektifitas peran Jakpreneur dari sudut pandang perspektif pelanggan pada UMKM dari indikator kepuasan pelanggan diukur menggunakan *kuestionnaire* dengan jumlah pelanggan sebanyak 33 orang dengan nilai  $r$  tabel 0,344 dan nilai  $r$  hitung kriteria 1 sebesar 0,492; kriteria 2 sebesar 0,412; kriteria 3 sebesar 0,499; kriteria 4 sebesar 0,674; kriteria 5 sebesar 0,547; kriteria 6 sebesar 0,378; kriteria 7 sebesar 0,711; dan kriteria 8 sebesar 0,634. Pada uji realibilitas nilai  $r$  tabel bernilai 0,344 dan nilai  $r$  hitung 0,635. Dari hasil setiap uji validitas dan uji realibilitas dimana nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, berarti tabel tersebut valid dan reliable,

4. Efektifitas peran Jakpreneur dari sudut pandang perspektif keuangan pada UMKM Faiz Kebab menunjukkan peningkatan 4 dari 5 perhitungan indikator. Empat indikator yang mengalami peningkatan adalah: peningkatan laba bersih, perkembangan profit dan pendapatan perusahaan dan rasio lancar, sementara 1 indikator yang mengalami penurunan adalah rasio cepat.

## REFERENSI

- Arasy Alimudi. Achmad Zakki Falani. Sri Wiwoho Mudjarnako & Arthur Daniel Limantara. 2019. Dalam Jurnal *Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM*. Vol 4 No.1
- A Suhada. 2019. *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balance Scorecard*. Universitas Islam 45. Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Kewirausahaan.
- Bank Indonesia. 2016. Profil Bisnis Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Jakarta, Indonesia: Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia. Retriev from [www.bi.go.id/id/umkm/penelitian/nasional/kajian/Profil\\_Bisnis\\_UMKM.pdf](http://www.bi.go.id/id/umkm/penelitian/nasional/kajian/Profil_Bisnis_UMKM.pdf). Diunduh pada 23 April 2022
- EM. Saputri. 2021. *Pengaruh Pengukuran Balanced Scorecard pada PT. Sumber Alfariat Trijaya*. STIE. Jurnal Sistem Informatika
- Gasprez, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Haryadi Sarjono. Arko Pujadi. Henry Wono Wong. 2010. *Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja pada PT Dritama Brokerindo – Jakarta Timur*. Universitas Bina Nusantara. Jurnal pada Ilmu Ekonomi dan Bisenis.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. 2000. *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Jakarta; Erlangga.
- Lailatus Sa'adah & Moh. Ja'far Sodik Maksu. 2018. *Balanced Scorecard : Teori dan Aplikasi*. Jombang; Deepublish (CV BUDI UTAMA).
- L. Lutfiriansya. 2019. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja pada PT. Pertamina (Persero)*. Universitas Udayana. Jurnal ilmiah pada Ilmu Ekonomi & Akutansi.
- Mulyadi.2001. *Balanced Scorecard Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta:Salemba Empat.
- Mulyadi. 2009. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personal Berbasis Balanced Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat
- Pratiwi, Rixki Alifiani. 2014. *Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard & Smart*

*Sistem Pada Sentra.*

SA Salaga. 2021. Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metoda Balanced Scorecard. Jurnal Sains, Teknologi dan Industri.

Syamsiah.2013. *Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi kasus Pada KSU Karyawan Pemerintah Kota Semarang)*. Skripsi. Semarang: perpustakaan FISIP Universitas Diponegoro.

Sinaga, P. 2004. *Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Koperasi dan UKM Apa Mungkin?*.

Tria Novitawaty. 2016 dalam skripsi : *Pengukuran Kinerja Usaha Kecil, Menengah Dengan Metode Balanced Scorecard*.

Widiastuti, Linda Winda. 2013. *Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Balanced Scorecard* .