

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Koperasi adalah lembaga ekonomi kerakyatan yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan sosial masyarakat. Dalam Undang-undang No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian menjabarkan koperasi sebagai badan usaha dan badan hukum yang beranggotakan orang perseorangan. Pada UU tersebut telah dijelaskan mengenai komposisi modal yang dimiliki koperasi hanya sebatas di bidang ekonomi. Maka dari itu UU yang baru No. 17 tahun 2012 yang menjabarkan bahwasanya koperasi merupakan suatu badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan.<sup>1</sup>

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) merupakan sebuah lembaga perekonomian mikro syariah yang bergerak menghimpun dan menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat kecil, baik yang bersifat sosial (nirlaba) seperti zakat, infak dan sedekah ataupun penyaluran dan pembiayaan modal usaha yang bersifat laba dengan sistem bagi hasil. Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) sebenarnya bisa menjadi suatu solusi alternatif bagi

---

<sup>1</sup> Rachman Riza, 'Desain Balanced Scorecard Di Koperasi Syariah Sekar Tanjung Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember', Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth, 20.2 (2022), 408-418, (h. 418)

perekonomian Bangsa Indonesia yang kebanyakan masyarakatnya bergerak di bidang Usaha Mikro Kecil dan Menengah.<sup>2</sup>

Persoalan yang sering terjadi adalah dihadapkan pada aspek non keuangan seperti rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam kewirausahaan, penguasa teknologi serta rendahnya kemampuan kualitas layanan prima terhadap pelanggan. Sehingga nantinya prestasi keuangan pada koperasi tidak baik dikarenakan prestasi keuangan koperasi tidak berjalan dengan sendirinya. Tetapi prestasi keuangan tersebut terwujud karena keberhasilan dari aspek non keuangan seperti perspektif pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran.

Kinerja adalah keterlibatan seorang pekerja dalam perilaku di dalam sebuah situasi untuk mencapai hasil. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dapat dikatakan sebagai suatu proses dalam melakukan sesuatu. Jadi, pengukuran kinerja dapat dilihat dari baik atau tidaknya aktivitas tertentu yang telah dilakukan perusahaan untuk mencapai hasil yang diinginkannya.<sup>3</sup>

Pengukuran kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk bersaing di dunia usaha yang

---

<sup>2</sup> Muhammad, *Lembaga Keuangan Mikro Syariah* , Edisi 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 90

<sup>3</sup> Rizki Wahyu Utami Ohorella, *Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah Dengan Metode Balanced Scorecard* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018), h. 31

semakin kompetitif. Pengukuran kinerja ini dilakukan perusahaan sebagai sarana untuk mengevaluasi hasil kinerja yang dilaksanakan dibandingkan dengan tolak ukur yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>4</sup>

Dalam pengukuran kinerja diperlukan suatu konsep untuk menyeimbangkan pengukuran aspek keuangan dan non keuangan agar dapat membangun kapabilitas yang dimiliki demi kepentingan jangka panjang dan keterbatasan dalam manajemen tradisional. Sehingga peran *Balanced Scorecard* (BSC) di sini sangat penting untuk menyeimbangkan antara aspek keuangan maupun non keuangan. Melalui pengukuran kinerja pada Koperasi LkMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu di dorong tidak hanya memberikan perhatian pada proses baru yang memberikan value lebih baik bagi kegiatan organisasi, usaha dan meningkatkan layanan koperasi kepada anggotanya.

Prospek penerapan BSC membuka kesadaran dan motivasi untuk meraih prestasi yang lebih baik di masa depan. Respon para peserta pelatihan sangat positif dan reaktif. BSC secara langsung mengoreksi kekurangan yang ada sekarang ini

---

<sup>4</sup> Fiki Henandra, '*Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Akar Karangploso Malang*' (skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020), h. 91

dan memberikan arahan yang jelas serta menjadi penuntut untuk menyusun rencana kerja yang berkualitas.<sup>5</sup>

Penggunaan *Balanced Scorecard* (BSC) pada koperasi nantinya diharapkan akan membawa perubahan, yaitu perubahan mindset untuk mau menerima dan menjalankan mekanisme organisasi menjadi jelas dan tegas. Arah organisasi antara visi dan misi dapat diukur dengan dituangkan pada kejelasan indikator kinerja, standart kinerja, serta efesiensi terhadap aktivitas dan kegiatannya. Perubahan ini sekaligus merupakan tantangan untuk mau dan mampu menghasilkan rencana (program) kerja berkualitas.<sup>6</sup>

*Balanced Scorecard* dimulai dan diperkenalkan pada awal tahun 1990 di USA oleh David P Norton dan Robert Kaplan melalui suatu riset tentang “Mengukur Kinerja Organisasi Masa Depan” yang dipimpin oleh David Norton dan Robert Kaplan dalam upaya mengembangkan suatu model pengukuran kinerja yang baru. Pengertian *balanced scorecard* secara sederhana menurut Rangkuti adalah kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan anatara sisi keuangan dan non keuangan, antara

---

<sup>5</sup> Rachman Riza, ‘*Desain Balanced Scorecard Di Koperasi Syariah Sekar Tanjung Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember*’, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth , 20.2 (2022), 408-418, (h. 418)

<sup>6</sup> Hendrik Tri Oktaviansyah , ‘*Desain Balance Scorecard Di ( KUD ) SUBUR Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi*’ (Skripsi, Universitas Jember, 2015), h. 10

jangka pendek dan jangka panjang serta melibatkan faktor internal dan eksternal.

*Balanced Scorecard* dengan keempat perspektif yang menjadi tolak ukur tentunya memiliki keunggulan lebih dibandingkan dengan pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan rasio keuangan saja. Rasio keuangan hanya mengukur kinerja koperasi berdasarkan segi keuangan saja, padahal hasil keuangan yang baik belum tentu menunjukkan kinerjanya berjalan dengan baik pula. Sedangkan *Balanced Scorecard* mampu memberikan penilaian berdasarkan empat aspek yang kesemuanya berdampak pada hasil keuangan namun juga menunjukkan hasil kinerja dari aspek lainnya secara lebih menyeluruh.<sup>7</sup>

Beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa banyak koperasi mengalami tantangan dalam mempertahankan kinerja secara berkelanjutan. Tantangan tersebut antara lain mencakup penurunan loyalitas anggota, kurangnya inovasi pelayanan, serta keterbatasan dalam mengelola sumber daya manusia yang kompeten. Di sisi lain, banyak koperasi yang belum memiliki sistem evaluasi kinerja yang menyeluruh dan terintegrasi. Hal ini menjadi penting, sebab kinerja yang baik bukan hanya tercermin dari laporan keuangan yang sehat,

---

<sup>7</sup> Naila Ainun Faizah, '*Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Menggunakan Metode Balanced Scorecard*' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Prof.Kh.Saifuddin Zuhri, 2022), h. 112

namun juga dari perspektif internal, kepuasan anggota, hingga kemampuan belajar dan berkembang dalam jangka panjang.<sup>8</sup>

koperasi dengan prinsip syariah dalam mengevaluasi kinerja mereka dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Hal ini karena penelitian tentang penggunaan *Balanced Scorecard* dalam mengukur kinerja koperasi masih jarang, biasanya hanya diterapkan oleh perusahaan besar. Seperti perusahaan pada umumnya, koperasi perlu mengukur kinerjanya secara komprehensif dan berimbang. Hal ini penting agar perbaikan di masa mendatang dapat dilakukan dari berbagai perspektif yang meningkatkan daya saing koperasi. Pengukuran kinerja koperasi menyeluruh akan menunjukkan pencapaian dalam pengelolaannya.<sup>9</sup>

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Ukhuwah Bintang Ihsani adalah sebuah koperasi syariah yang beroperasi di Kota Bengkulu. Koperasi ini telah terdaftar dan memiliki izin usaha penuh dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagai lembaga keuangan mikro syariah, LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan berbasis prinsip syariah, termasuk pembiayaan murabahah dan produk tabungan seperti GeMeSS dan Ukhuwah. Koperasi ini

---

<sup>8</sup> Naila Ainun Faizah, 'Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Prof.Kh.Saifuddin Zuhri, 2022), h. 112

<sup>9</sup> Rafi Noval Aziz, 'Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada Koperasi Pegawai Negeri Syariah Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi', (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau, 2024), h. 4

menunjukkan bahwa perkembangan produk tabungan dan pembiayaan di lembaga ini mengalami peningkatan yang signifikan, meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan modal dan kurangnya pelatihan bagi karyawan.<sup>10</sup>

Pada observasi awal yang dilakukan penulis pada hari Selasa, 04 juni 2025 di koperasi Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Ukhuwah Bintang Ihsani Kota Bengkulu, penulis menemukan bahwa lembaga ini telah menjalankan berbagai aktivitas pelayanan yang sangat baik namun koperasi ini tidak luput dari masalah pada kredit macet, mereka juga pernah mendapatkan penghargaan sebagai “Koperasi terbaik tahun 2019” dan sebagai “Digitalisasi Koperasi Kota Bengkulu Tahun 2022” dan juga untuk lingkup koperasi, koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani merupakan koperasi dengan asset terbesar di bengkulu secara laporan keuangan mereka aset terbesar di Bengkulu.

Maka dalam hal itu pengelolaan yang baik sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah perusahaan atau lembaga, pengelolaan yang baik dapat membantu membuat kerangka kerja yang jelas dan terarah, Dari beberapa hal yang telah diuraikan di atas. Dapat dilihat bahwa koperasi LKMS ukhuwah bintang ihsani bengkulu memiliki berbagai peluang dan tantangan tersendiri, Maka Penelitian ini dilakukan untuk

---

<sup>10</sup> Rizka Ayu Fitri, 'Analisis Perkembangan Lembaga Mikro Syariah(LKMS) Ukhuwah Bintang Ihsani Kota Bengkulu' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019), h.6

meninjau dan mengevaluasi bagaimana tata kelola yang baik pada Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu. Sejauh mana *Balanced Scorecard* telah diterapkan pada Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan tersebut, dengan judul penelitian skripsi : **“Analisis *Balanced Scorecard* Pada Kinerja Koperasi Lembaga Keuangan Mikro Syariah Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ”.**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ditinjau dari *Balanced Scorecard* pada keuangan?
2. Bagaimana kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ditinjau dari *Balanced Scorecard* pada pelanggan?
3. Bagaimana kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ditinjau dari *Balanced Scorecard* pada proses bisnis internal?
4. Bagaimana kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ditinjau dari *Balanced Scorecard* pada pertumbuhan dan pembelajaran?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk melihat kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ditinjau dari *Balanced Scorecard* pada keuangan
2. Untuk melihat kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ditinjau dari *Balanced Scorecard* pada pelanggan
3. Untuk melihat kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ditinjau dari *Balanced Scorecard* pada proses bisnis internal
4. Untuk melihat kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu ditinjau dari *Balanced Scorecard* pada pertumbuhan dan pembelajaran

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai adaptasi konsep *Balanced Scorecard* (BSC) dalam konteks ekonomi syariah, sehingga dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang manajemen keuangan syariah.

#### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi koperasi, memberikan masukan strategis dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja Koperasi Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) secara menyeluruh.

- b. Bagi akademisi, menambah literatur dan referensi mengenai penerapan *Balanced Scorecard* dalam lembaga keuangan mikro syariah.
- c. Bagi penulis, selanjutnya sebagai bahan rujukan dalam penelitian sejenis dengan pendekatan atau objek yang berbeda.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

1. Novy Rachma Herawati, Alvian Viko Isnandi, Yulia Eka Sari. Yang berjudul Pengukuran Kinerja Koperasi berbasis *Balanced Scorecard*. Adapun tujuan untuk mengetahui dan mengukur kinerja koperasi berbasis *Balanced Scorecard*. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu dalam perspektif keuangan dinilai dengan ROA yang menunjukkan penurunan sebesar 0,37% dan ROE menunjukkan angka penurunan sebesar 0,1%. Perspektif pelanggan dinilai dengan pengukuran kepuasan sebesar 0,1% dan penurunan tingkat pertumbuhan sebanyak 119 pelanggan. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan penurunan sebesar 0,13%. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan produktivitas karyawan yang menurun sebesar 8,9%.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Novy Rachma Herawati, Alvian Viko Isnandi, dan Yulia Eka Sari, 'Pengukuran Kinerja Koperasi Berbasis *Balanced Scorecard*', *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 3.1 (2018), 63-72 (h. 63)

2. Hanif Syahreza Funna dan Suazhari. Yang berjudul Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Syariah berdasarkan *Balanced Scorecard* pada Koperasi Syariah Baiturrahman Banda Aceh. Adapun tujuan untuk meneliti analisis pengukuran kinerja koperasi syariah berdasarkan *Balanced Scorecard* pada koperasi syariah baiturrahman banda aceh. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu dalam perspektif keuangan Koperasi Baiturrahman Banda Aceh menunjukkan performa yang kurang baik. Sedangkan pada perspektif pelanggan koperasi syariah Baiturrahman Aceh menunjukkan nilai retensi pelanggan yang mengalami kenaikan sebesar 24% dimana hal tersebut menunjukkan bahwa koperasi tersebut mampu mempertahankan pelanggan. Dalam perspektif proses bisnis internal koperasi tersebut juga mendapatkan nilai yang baik karena dapat mempertahankan kepuasan pelanggan terkait operasional koperasi. Sedangkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan koperasi tersebut mengalami kenaikan yang signifikan dan mengalami penurunan hanya pada tahun 2017 saja.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Hanif Syah Reza Funna dan Suazhari , '*Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Syariah Berdasarkan Balanced Scorecard (Studi Pada Koperasi Syariah Baiturrahman Banda Aceh)*', JIMEKA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, 4.3 (2019), 532–546 (h. 544)

3. Mochammad Singgih dan Djoko Sulistyono. Yang berjudul Analisis Kinerja Strategi Bisnis Koperasi Karyawan UNTAG Surabaya dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. Adapun tujuan untuk meneliti analisis kinerja strategi bisnis koperasi karyawan UNTAG Surabaya dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu dalam perspektif keuangan yang diukur dengan menggunakan rasio NPM, ROA, ROE, menyatakan bahwa kinerja keuangan koperasi tersebut menurun berturut-turut selama dua tahun terakhir. Perspektif pelanggan peneliti menggunakan tolak ukur berupa retensi pelanggan, akuisisi pelanggan dan kepuasan pelanggan mengalami siklus naik turun setiap tahunnya akan tetapi dalam tolak ukur kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh koperasi tersebut. Inovasi yang dimiliki oleh koperasi menunjukkan titik lemah saat dilakukan penghitungan berdasarkan proses operasi dan layanan purna jual. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai cukup baik yaitu dimana karyawan merasa cukup puas akan tetapi koperasi tersebut kurang dapat mempertahankan karyawannya sehingga banyak kehilangan karyawan.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Mochammad Singgih dan Djoko Sulistyono, 'Analisis Kinerja

4. Farida Ainun Nikmah dan Retno Mustika Dewi. Yang berjudul Analisis Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* pada Koperasi Simpan Pinjam. Adapun tujuan untuk meneliti analisis kinerja berbasis *Balanced Scorecard* pada koperasi simpan pinjam. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu dalam perspektif keuangan (ROA) menyatakan bahwa pendapatan/laba koperasi menurun dikarenakan banyaknya aset yang mengendap yang dimiliki oleh koperasi yang tidak dipinjam oleh anggota. Pendapatan pembiayaan yang dalam hal ini dinyatakan oleh nilai ROE juga menurun, dikarenakan jumlah pembiayaan koperasi tersebut menurun nilainya. Dari penilaian perspektif pelanggan dalam kondisi baik dimana menyatakan bahwa koperasi masih dipercayai oleh masyarakat dan anggota. Kelemahan dalam penelitian ini yaitu dari perspektif bisnis internal dimana koperasi ini tidak dapat dilakukan penilaian dikarenakan koperasi hanya memiliki satu produk saja. Sementara, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kondisi

kurang baik ditandai dengan menurunnya produktivitas karyawan.<sup>14</sup>

5. Ihwan Satria Lesmana. Yang berjudul Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Pendekatan Penilaian Kinerja pada Koperasi Kartika Sultan Ageng Tirtayasa Serang. Adapun tujuan untuk meneliti analisis *Balanced Scorecard* sebagai pendekatan penilaian kinerja pada koperasi kartika sultan ageng tirtayasa serang. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu dalam perspektif keuangan yang dihitung menggunakan tiga macam rasio menunjukkan bahwa koperasi dalam kondisi yang baik. Perspektif pelanggan menunjukkan angka rata-rata perolehan kuisisioner sebesar 70% yang berarti menunjukkan koperasi dapat mempertahankan anggota dan anggota puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan nilai yang sangat baik yaitu berada pada angka 18,1%. Perspektif pertumbuhan dan perkembangan menunjukkan nilai produktivitas karyawan berada di angka yang baik yaitu sepuluh.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Farida Ainun Nikmah dan Retno Mustika Dewi, 'Analisis Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* Pada Koperasi Simpan Pinjam', MBR: Management and Business Review, 5.1 (2021), 1–17 (h. 14)

<sup>15</sup> Ihwan Satria Lesmana, 'Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Pendekatan Penilaian Kinerja Pada Koperasi Kartika Sultan Ageng Tirtayasa Serang', JESYA: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, 4.1 (2020), 24–36 (h. 29)

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu diatas memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu penggunaan metode penelitian kualitatif perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dalam pengukuran yang digunakan. Selain itu, penelitian terdahulu tersebut juga menggunakan pendekatan *balanced scorecard* dengan empat perspektif yang dimiliki yaitu kinerja koperasi. Sementara itu ada beberapa perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu, yaitu terdapat pada jenis variabel dan objek yang diteliti.

Penelitian ini digunakan untuk melihat kinerja dari Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu. Apabila dilihat dari empat perspektif yang dimiliki oleh pendekatan *balanced scorecard*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu dapat mempertahankan kinerja perusahaan dan strategi apakah yang diterapkan oleh Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu dalam upaya mempertahankan kinerjanya.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Latifah Nur Anita, 'Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada KSPPS Bina Insan Mandiri Selama Masa Pandemi Covid-19' (skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h. 49

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivism/enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>17</sup>

Fenomena yang akan diteliti yaitu mengenai Analisis *Balanced Scorecard* terhadap kinerja Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Kota Bengkulu.

### **2. Waktu dan Tempat Penelitian**

- a. Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan selama kurang lebih 4 bulan, dari bulan Maret sampai bulan Juni 2025 .
- b. Adapun Tempat Penelitian ini dilakukan di Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Kota Bengkulu. Yang terletak di jalan MT Haryono No 289, KP

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, cv 2018), h. 9

Bali, Kec. Tlk. Segara, Kota Bengkulu, Bengkulu  
38117.

### **3. Informan Penelitian**

Penentuan informan penelitian ini dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam penelitian ini memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

Jadi, informan dalam penelitian ini yaitu, pengurus, pengawas dan nasabah Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu dengan dugaan sementara responden penelitian yang dimana merupakan pengurus koperasi yaitu manajer koperasi dan bagian pembiayaan dimana bagian ini memiliki peran penting dalam pelaksanaan harian kegiatan koperasi. Kemudian responden selanjutnya ketua koperasi dan nasabah koperasi.

Adapun karakteristik informan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Daftar Informan Penelitian.**

| No. | Nama                 | Keterangan |
|-----|----------------------|------------|
| 1.  | Sahril Pauzi         | Manajer    |
| 2.  | Nazief Susila Dharma | Pengawas   |
| 3.  | Siti Umrah           | Nasabah    |
| 4.  | Servina              | Nasabah    |
| 5.  | Azra                 | Nasabah    |

Sumber : wawancara, 04 Juni 2025

Jadi penelitian memilih informan di atas karena diharapkan dapat mempunyai korelasi dan sudah bisa memberikan informasi terkait permasalahan di dalam penelitian ini tentang analisis *Balanced Scorecard* pada kinerja koperasi. Pada penelitian ini meneliti/observasi yaitu berjumlah lima orang pada Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu.

#### **4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Sumber Data**

##### **1) Data primer**

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Tidak melalui perantara). Data ini diperoleh langsung dari subjek yang diteliti dengan melalui metode wawancara dengan pihak pegawai Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang tidak diambil langsung dari informan akan tetapi melalui dokumen atau buku untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Data ini sebagai pelengkap seperti dokumentasi, wawancara, dan laporan-laporan yang tersedia.

### b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah pengumpulan data. Jika tidak mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan menggunakan triangulasi yaitu gabungan observasi, wawancara, dokumentasi misalnya, saat sedang melakukan wawancara kepada narasumber di disertai dengan pengambilan dokumentasi berupa foto atau gambar atau saat sedang observasi dapat disertai dengan wawancara pada responden di sana. Jadi teknik pengumpulan data ini dapat dilakukan dengan observasi wawancara, dan dokumentasi.

Untuk mendapatkan kelengkapan data yang sesuai dengan informasi perlu melakukan fokus penelitian dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi merupakan penelitian atau pengamatan secara langsung lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui fakta lapangan. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan informan dengan terpacu pada dua arah, Sedangkan observasi tidak sebatas dengan informan, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi lapangan dilakukan dengan pengamatan langsung di Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Kota Bengkulu.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui kegiatan Tanya jawab atau komunikasi secara langsung antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan informasi yang belum diperoleh. Metode wawancara digunakan bersifat terstruktur dengan

menetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan. Metode wawancara bertujuan untuk mencapai data primer tentang bagaimana kinerja koperasi ditinjau dari perspektif *Balanced Scorecard* yang akan dilakukan di koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani. Adapun informan yang diwawancara yakni pegawai Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, dan meramalkan. Dengan teknik kajian isi (*contentanalysis*), yaitu teknik untuk menarik kesimpulan melalui usaha menemukan karakteristik pesan, dilakukan secara objektif dan sistematis.

## 5. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu metode *Miles* dan *Huberman* karena penelitian ini kualitatif, analisis ini dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai

pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penelitian sudah melakukan terhadap jawaban yang diwawancarai, bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis, masih terasa belum memuaskan, maka penelitian akan melanjutkan pertanyaan lagi, saat tertentu diperoleh dan dianggap kredibel.<sup>18</sup>

Analisis data yang digunakan sesuai dengan pendekatan yaitu sebagai berikut:

1) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Langkah reduksi data melibatkan beberapa tahap. Tahap pertama, melibatkan langkah-langkah editing, pengelompokan, dan meringkas data. Pada tahap kedua, penelitian menyusun kode-kode dan catatan mengenai berbagai hal, termasuk yang berkenaan dengan aktivitas serta proses-proses sehingga penelitian ini dapat menemukan tema, kelompok, dan pola-pola data.

2) *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, prosedur berikutnya yaitu menyajikan data. *Miles* dan *Huberman* menyatakan jika model penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Prosesnya dapat dilakukan dengan menampilkan data,

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, cv 2018), h. 321

membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.

### 3) *Data Conclusion* (Penarikan Kesimpulan)

Kualitas data dapat dinilai melalui beberapa metode yaitu mengecek keterwakilan data, mengecek data dari pengaruh peneliti, mengecek melalui triangulasi, pembobotan bukti dari sumber terpercaya, dan membuat perbandingan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan sejak awal, akan tetapi mungkin juga tidak karena seperti setelah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang sesudah penelitian dilapangan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Bab I, pendahuluan ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II, kajian teori ini berisi tentang teori-teori yaitu tentang Kinerja Koperasi Lembaga Keuangan Mikro Syariah dan *Balanced Scorecard*.

Bab III, berisi tentang gambaran umum objek penelitian yaitu sejarah perkembangan, visi dan misi, struktur organisasi dan lokasi Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu.

Bab IV, hasil Penelitian dan Pembahasan Bab ini berisikan data dan fakta dan temuan penelitian, pengolahan data, hasil analisis data penelitian di Koperasi Ukhuwah Bintang Ihsani Bengkulu.

Bab V, penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan dan saran saran yang digunakan untuk memberikan masukan kepada pihak terkait sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian mendatang.

