

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Keagenan

Khususnya dalam esai Jensen & Meckling, (1976) berjudul "*Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs, and ownership structure*," teori agensi dikembangkan pada 1970-an. Terjadinya konflik kepentingan dalam hubungan keagenan dijelaskan oleh Jensen & Meckling, (1976) Fakta bahwa masing-masing pihak memiliki tujuan yang berbeda menghasilkan konflik kepentingan ini. Tujuan prinsip dan agen berbeda, serta kepemilikan dan pengelolaan usaha tidak sama (Limbong, 2019).

Pertama, teori keagenan berusaha untuk meningkatkan kapasitas orang untuk menilai konteks di mana keputusan harus dibuat untuk kedua pelaku dan agen (Peran revisi keyakinan). Untuk memudahkan pengalokasian hasil antara prinsipal dan agen sesuai dengan kontrak kerja, perlu juga dilakukan analisis terhadap hasil keputusan yang telah dibuat (fungsi evaluasi kinerja) (Limbong, 2019).

Teori keagenan, menurut (Hasanah et al., 2018), menggambarkan hubungan antara pihak-pihak yang terhubung dengan keberadaan suatu entitas. Konflik antara pemilik dan manajer dicirikan dalam banyak hal oleh teori keagenan, dan konflik-konflik ini baik secara terbuka maupun implisit direpresentasikan dalam laporan keuangan. Keterkaitan antara

teori keagenan dan *Balanced Scorecard*, di mana pemegang saham mendelegasikan tanggung jawab atau kekuasaan kepada manajemen bisnis. Kesulitan keagenan mengacu pada dinamika tegang antara pemilik dan manajemen. Dalam hal ini, perselisihan tersebut berbentuk *Balanced Scorecard*, yang mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan dan pembelajaran, dan yang mempengaruhi kinerja perusahaan.

2. Kinerja Perusahaan

Kinerja, sebagaimana didefinisikan oleh Suprihati (2014), biasanya dipandang sebagai catatan hasil keluaran atas fungsi jabatan atau seluruh aktivitas pekerjaannya selama periode waktu tertentu.

Pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan kemampuan finansial di tengah pesatnya kemajuan teknologi informasi. Fokus teknik pengukuran kinerja tradisional harus beralih ke indikator kinerja non-keuangan seperti keterlibatan karyawan, inovasi produk atau layanan, pengembangan perusahaan, dan kebahagiaan pelanggan. Kinerja perusahaan merupakan tingkat pencapaian hasil yang memungkinkan perusahaan mencapai tujuannya. (Suhaya, 2019).

Indikator kinerja perusahaan menurut Alimudin *et al.*, (2019) sebagai berikut:

- a. Peningkatan pendapatan
- b. Peningkatan pertumbuhan
- c. Peningkatan pertumbuhan pelanggan

3. *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard adalah alat untuk menilai kinerja perusahaan di berbagai bidang untuk menciptakan strategi strategis dan menjaga perusahaan tetap unggul di pasar yang kompetitif (Alimudin *et al.*, 2019).

Empat sudut pandang membentuk *Balanced Scorecard*: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Karena melengkapi indikasi pengukuran kinerja dan memiliki hubungan sebab akibat, maka keempat sudut pandang tersebut memiliki keterkaitan yang sangat erat atau tidak dapat dipisahkan (Alimudin *et al.*, 2019).

(Kaplan & Norton, 2000), menegaskan bahwa *Balanced Scorecard* mencakup tiga tahap dari sudut pandang keuangan, yang masing-masing menempatkan penekanan yang berbeda pada pengukuran. fase tertentu

1. Tahap *Growth* adalah fase pertama dari siklus hidup perusahaan, selama waktu itu menawarkan peluang bagus untuk memperluas lini produk atau layanannya.
2. Perusahaan terus berinvestasi kembali dengan memberikan tingkat layanan tertinggi dan terbaik sepanjang tahap kedua, kadang-kadang disebut sebagai tahap keberlanjutan, yang dikenal sebagai tahap *Sustain*. Tolok ukur seperti ROI, ROE, dan EVA digunakan.
3. Tahap ketiga, yang dikenal sebagai tahap *Harvest*, adalah ketika organisasi benar-benar mulai melihat manfaat dari upaya sebelumnya.

Memaksimalkan arus kas masuk sekaligus mengurangi modal kerja adalah standar kinerja keuangan saat ini.

Berikut ini adalah indikator sudut pandang keuangan menurut Alimudin *et al.*, (2019):

- a. Penjualan produk, yaitu kemampuan perusahaan untuk meningkatkan penjualan produk setiap tahunnya.
- b. Laba perusahaan, yaitu kemampuan perusahaan untuk meningkatkan laba perusahaan dalam waktu dua tahun terakhir.
- c. Usaha untuk melakukan efisiensi biaya

Jika dilihat dari perspektif pelanggan, *balanced scorecard* menunjukkan bagaimana kinerja sektor pasar yang dipilih perusahaan dalam kaitannya dengan pesaingnya. Mereka telah memilih segmen yang sesuai dengan fakta bahwa klien-klien ini adalah sumber pendapatan mereka (Krisna Robi, 2020).

1. *Customer Core Measuring* menurut Anthony & Govindarajan, (2012), terdiri dari berbagai komponen pengukuran, antara lain:
 - a. Pangsa Pasar
 - b. Kesetiaan Pelanggan
 - c. Akuisisi Pelanggan
 - d. Kepuasan Pelanggan
 - e. Profitabilitas Pelanggan

2. Menurut Anthony dan Govindarajan (2012), *Customer Value Proportion*, pemicu kinerja dalam *Core Value Proposition*, didasarkan pada kualitas berikut:

- a. Tujuan layanan produk, harga, dan kualitas adalah contoh kualitas layanan produk.
- b. Hubungan pelanggan mengacu pada bagaimana perasaan pelanggan tentang prosedur pembelian produk perusahaan.
- c. Membangun citra dan reputasi dapat dilakukan melalui iklan dan memberikan komitmen kualitas.

Menurut Alimudin *et al.*, (2019) dan Kurniawati & Pratiwi (2019), indikasi perspektif pelanggan adalah sebagai berikut:

1. kapasitas untuk memenangkan kepercayaan klien
2. interaksi yang menguntungkan dengan klien internal dan eksternal
3. kemampuan untuk mempertahankan klien saat ini
4. pengetahuan tentang kepuasan pelanggan

Pengukuran dalam *Balanced Scorecard*, sebagai Perspektif Proses Bisnis Internal, dalam perspektif ini menggambarkan kinerja dalam mendistribusikan nilai kepada pelanggan, Tuan (2020).

Indikator perspektif pelanggan menurut Alimudin *et al.*, (2019) dan Kurniawati & Pratiwi (2019) sebagai berikut:

1. Proses inovasi yang melibatkan pengembangan nilai tambah bagi pelanggan merupakan salah satu proses krusial dimana nilai tambah

bagi konsumen akan didorong oleh efisiensi, efektivitas, dan ketepatan waktu proses inovasi.

2. Prosedur operasional perusahaan terkonsentrasi untuk memastikan bahwa konsumen menerima barang dan jasa yang tepat waktu, konsisten, dan efisien.
3. Prosedur layanan purna jual mengukur kapasitas bisnis untuk menghasilkan dan meningkatkan pemrosesan barang yang rusak dan dikembalikan.
4. Mengelola stock barang yang dijual.
5. Kualitas Barang, yaitu kemampuan perusahaan dalam menjaga kualitas barang yang ditawarkan kepada pelanggan.
6. Kontinuitas penjualan, yaitu kemampuan perusahaan dalam meningkatkan penjualan meskipun banyak pesaing lainnya

Pengukuran pembelajaran dan pertumbuhan dengan mengacu pada pengembangan profesional karyawan dan peluang untuk meningkatkan kemampuan karyawan menggunakan balanced (Tuan, 2020).

Indikator perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menurut Alimudin *et al.*, (2019) dan Kurniawati & Pratiwi (2019) sebagai berikut:

1. kemampuan untuk mempelajari hal-hal baru
2. keterlibatan dalam perbaikan diri
3. kemampuan mengelola bisnis
4. Produktivitas karyawan adalah metrik yang digunakan untuk menilai jumlah produktivitas tenaga kerja suatu perusahaan.

5. Kepuasan karyawan diukur dengan menggunakan metrik ini untuk menentukan seberapa bahagia karyawan dengan pekerjaan mereka.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Studi-studi berikut dilakukan di masa lalu yang melihat bagaimana penerapan perspektif *balanced scorecard* mempengaruhi kinerja UMKM.

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Identitas Jurnal	Variabel yang digunakan	Hasil
1.	Alimudin et al., (2019) . <i>EkoNika Vol. 4, No. 1, April 2019: 1-17</i> <i>E-ISSN : 2581-2157</i> <i>P-ISSN : 2502-9304</i>	Variabel Dependen: Kinerja UMKM Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i> yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	1 Perspektif Keuangan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja UMKM 2 Perspektif Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM 3 Perspektif Proses Bisnis Internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM 4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM
2.	Dini, (2019). Akuntansi Manajemen Jurnal Ilmiah Vol. 16	Variabel Dependen : Kinerja Perusahaan Variabel Independen : Perspektif Keuangan (X1) Perspektif Pelanggan (X2) Perspektif Proses Bisnis Internal (X3) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (X4)	Hasil Penelitian ini menemukan bahwa : 1 Perspektif Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. 2 Perspektif Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. 3 Perspektif proses bisnis

			<p>internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.</p> <p>4 Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.</p>
3.	<p>Ikhran, (2019). <i>Management Development and Applied Research Journal Vol 2, No 1 Desember 2019</i></p>	<p>Variabel Dependen : Kinerja Perusahaan</p> <p>Variabel Independen : <i>Balanced Scorecard</i> yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa:</p> <p>1 Perspektif keuangan menunjukkan hasil yang baik terhadap kinerja perusahaan</p> <p>2 Perspektif pelanggan, menunjukkan hasil yang buruk terhadap kinerja perusahaan.</p> <p>3 Perspektif proses bisnis internal, menunjukkan hasil yang buruk terhadap kinerja perusahaan</p> <p>4 Perspektif pembelajaran dan , pertumbuhan, menunjukkan hasil yang buruk terhadap kinerja perusahaan</p>
4.	<p>Dewi et al., (2019). <i>Jurnal Ilmu Ekonomi, Vol 2. No. 4 (2019); Oktober</i></p>	<p>Variabel Dependen : Pengukuran Kinerja Perusahaan</p> <p>Variabel Independen : <i>Balanced Scorecard</i> yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan</p>	<p>1 Perspektif keuangan menunjukkan hasil yang positif</p> <p>2 Perspektif pelanggan memperoleh hasil yang cukup puas terhadap kinerja perusahaan.</p> <p>3 Perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil yang cukup baik terhadap kinerja perusahaan.</p> <p>4 Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran</p>

			menyatakan hasil yang puas terhadap kinerja perusahaan.
5.	Endang, (2020). <i>Excellent : Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan. Vol 7, No 1 (2020)</i>	Variabel Dependen: Kinerja Perusahaan Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i> yang terdiri dari Perspektif keuangan Perspektif Pelanggan Perspektif Proses Bisnis Internal Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	Penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh hasil yang dapat menjawab hipotesis bahwa secara simultan 1 Perspektif Keuangan yang diteliti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. 2 Perspektif Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan 3 Perspektif proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. 4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.
6.	Ofurum et al., (2019). <i>International journal of Advanced Research Sosial and Management Sciences Vol. 5, Issue 5 (May 2019)</i>	Variabel Dependen: Kinerja perusahaan Variabel Independen: Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Perspektif pelanggan perspektif bisnis internal, Perspektif keuangan	Hasil penelitian bahwa : 1 Perspektif Keuangan tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. 2 Perspektif Pelanggan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan 3 Perspektif Proses Bisnis Internal berpengaruh terhadap kinerja perusahaan 4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan
7.	Tuan, (2020). <i>Journal of Asian</i>	Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Balanced Scorecard</i> :

	<i>Finance, Economics and Business Vol 7 No 1 (2020) 71-79</i>	<p>didasarkan pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran & pertumbuhan</p> <p>Variabel Dependen: Kinerja Perusahaan</p>	<p>1 Perspektif keuangan, berpengaruh terhadap kinerja perusahaan</p> <p>2 Perspektif pelanggan, berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.</p> <p>3 Perspektif proses bisnis internal, berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.</p> <p>4 Perspektif pembelajaran & pertumbuhan, berpengaruh terhadap kinerja perusahaan</p>
8.	Pratiwi & Kurniawati (2019). <i>Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi Vol 14 (1) 2019, 65-84</i>	<p>Variabel Dependen: Kinerja Perusahaan</p> <p>Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i> yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan</p>	<p>1 Perspektif Keuangan mendapatkan hasil positif.</p> <p>2 Perspektif Pelanggan menunjukkan hasil positif.</p> <p>3 Perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil positif.</p> <p>4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil positif</p>
9.	Saputri, Kusuma & Prastiwi (2021). <i>Jurnal Akuntansi dan Pajak Vol 22, No 1 (2021)</i> ISSN : 1412-629X E-ISSN : 2579-3055	<p>Variabel Dependen: Kinerja Perusahaan</p> <p>Variabel Independen: Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran</p>	<p>1 Perspektif Keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan</p> <p>2 Perspektif Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan</p> <p>3 Perspektif proses bisnis internal tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja</p>

			<p>perusahaan</p> <p>4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan</p>
10.	<p>Aini & Sutjahyani (2020). <i>Jurnal Ekonomi Akuntansi</i>, Hal 53-62 Volume 5. No 1 April 2020</p>	<p>Variabel Dependen: Kinerja Perusahaan</p> <p>Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i> yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan</p>	<p>1 Perspektif keuangan menunjukan hasil kurang baik</p> <p>2 Perspektif pelanggan dari menunjukan hasil yang kurang baik</p> <p>3 Perspektif proses bisnis menunjukan hasil yang baik.</p> <p>4 Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukan hasil yang baik</p>
11.	<p>Kamal & Tresani (2019). <i>Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan/Volume 3/ No.6/November – 2019 : 54-29</i></p>	<p>Variabel Dependen: Kinerja Perusahaan</p> <p>Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i> mempunyai empat perspektif yaitu Financial Perspective, Customers Perspective, Internal Business Processes, dan learning & Growth Perspective</p>	<p>1 Perspektif keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja Perusahaan.</p> <p>2 Perspektif Pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja Perusahaan.</p> <p>3 Perspektif Proses Bisnis Internal berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.</p> <p>4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan,</p>
12.	<p>Zuniawan, Julyanto, Suryono & Ikatrinasari (2020). <i>Journal Industrial Servicess Vol. 5 No. 2 Maret 2020</i></p>	<p>Variabel Dependen: Mengukur Kinerja Perusahaan</p> <p>Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i> yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan,</p>	<p>1 Pengukuran pada perspektif keuangan diperoleh hasil kinerja perusahaan dapat dikatakan cukup</p> <p>2 Pengukuran pada perspektif pelanggan yaitu kepuasan pelanggan,</p>

		<p>perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan</p>	<p>menunjukkan hasil kinerja perusahaan yang cukup</p> <p>3 Pengukuran pada perspektif bisnis internal juga menunjukkan hasil kinerja yang cukup</p> <p>4 Pengukuran perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan hasil yang cukup</p>
13.	<p>Nasution, (2019). <i>Economic, Accounting, Management and Business, Vol. 2, No. 4, October 2019</i></p>	<p>Variabel Dependen: Kinerja Perusahaan</p> <p>Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i> yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan</p>	<p>1 Perspektif keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Perusahaan</p> <p>2 Perspektif pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Perusahaan.</p> <p>3 Perspektif proses bisnis internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.</p> <p>4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.</p>
14.	<p>Herfina et al., (2019) <i>Journal of Economic and Management Sciences, Vol.2 No.2 Hal 025-044</i></p>	<p>Variabel Dependen: Kinerja Manajemen</p> <p>Variabel Independen: <i>Balanced Scorecard</i> yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.</p>	<p>1 Perspektif keuangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen.</p> <p>2 Perspektif pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen.</p> <p>3 Perspektif proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen.</p>

			4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen.
15.	Ratnaningsih, dkk (2021). <i>Jurnal Ekonomi dan Bisnis</i>	Variabel dependen: Kinerja UMKM (Y) Variabel Independen: Perspektif Keuangan (X1) Perspektif Pelanggan (X2) Perspektif Proses Bisnis Internal (X3) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (X4)	1 Perspektif Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM 2 Perspektif Pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja UMKM 3 Perspektif proses bisnis internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM 4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM
16.	Fatmawati (2018). <i>Economic Journal. Vol 4, No 002 (2018)</i>	Variabel dependen : Kinerja Perusahaan (Y) Variabel Independen : Perspektif Keuangan (X1) Perspektif Pelanggan (X2) Perspektif Proses Bisnis Internal (X3) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (X4)	1 Perspektif keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. 2 Perspektif pelanggan tidak berpengaruh tetapi signifikan terhadap kinerja perusahaan. 3 Perspektif proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. 4 Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran tidak berpengaruh tetapi signifikan terhadap kinerja perusahaan.

C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

1. Perspektif Keuangan (X1) terhadap Kinerja Perusahaan (Y)

Menurut Alimudin *et al.*, (2019), perspektif keuangan berpengaruh signifikan dan meningkatkan kinerja UMKM sebesar 50,5% dalam hasil penelitian.

Menurut penelitian Nasution (2019), prospek keuangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan sebesar 0,293% berdasarkan hasil uji parsial regresi berganda. Dari perspektif keuangan, Balanced Scorecard dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan strategi, eksekusi, dan keputusan perusahaan. Tujuan utama seharusnya adalah pertumbuhan pendapatan rata-rata dan pertumbuhan penjualan rata-rata di pasar sasaran.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi *et al.*, (2019), yang menemukan bahwa perspektif keuangan studi kasus Balanced Scorecard PDAM Kabupaten Makassar menampilkan rasio yang kuat terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan penelitian Dini, (2019), Endang, (2020), Nasution, (2019), Kamal & Tresani, (2019) antara lain menunjukkan bahwa perspektif keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

2. Perspektif Pelanggan (X2) terhadap Kinerja Perusahaan (Y)

Menurut Alimudin *et al.*, (2019), di dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel perspektif pelanggan berpengaruh signifikan dan meningkatkan kinerja UMKM sebesar 56.5%

Menurut penelitian Nasution (2019), opini pelanggan berpengaruh besar terhadap kinerja perusahaan sebesar 0,727 persen berdasarkan temuan uji regresi berganda parsial. Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Wilda et al. (2018), Kamal & Tresani (2019), dan Ofurum et al., (2019), serta penelitian dari Tuan, (2020), yang menunjukkan hasil bahwa perspektif pelanggan berpengaruh positif pada kinerja perusahaan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal (X3) terhadap Kinerja Perusahaan (Y)

Hasil penelitian, menurut Alimudin *et al.*, (2019), menunjukkan bahwa variabel perspektif proses bisnis internal memiliki pengaruh yang cukup besar dan mendongkrak kinerja UMKM sebesar 51,5%.

Perspektif proses bisnis internal menawarkan rincian tentang prosedur bisnis internal perusahaan yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan keuangan perusahaan. Menurut studi oleh Wilda, dkk (2018); Dini, (2019) dan Endang, (2020), (Nasution, 2019), perspektif proses bisnis internal berdampak positif terhadap kinerja perusahaan.

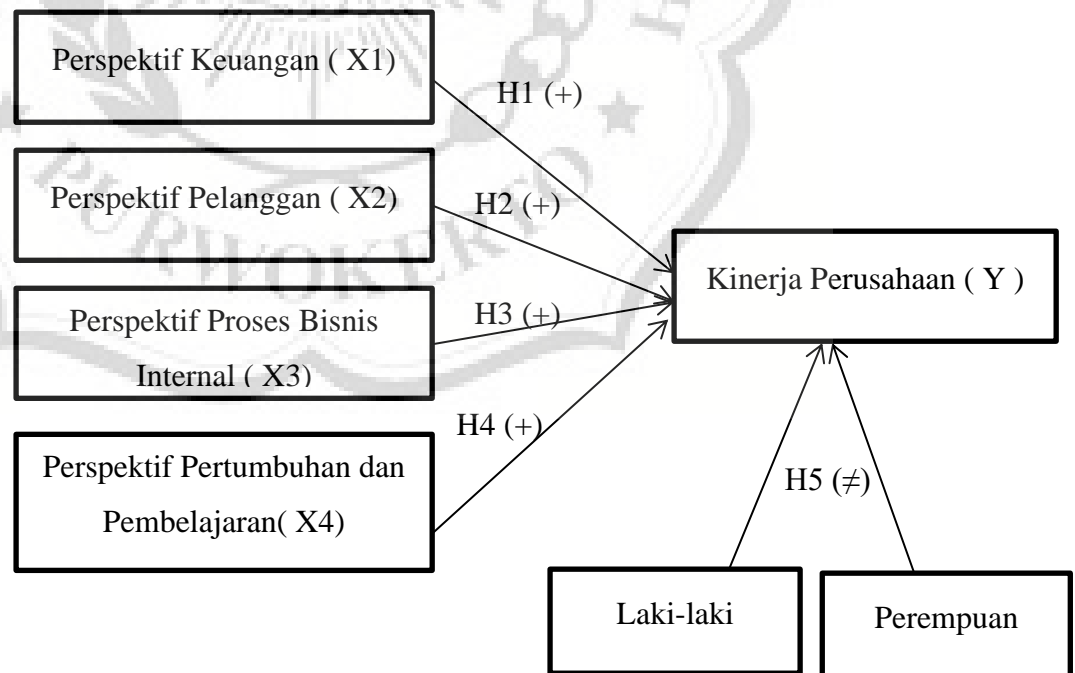
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4) terhadap Kinerja Perusahaan (Y)

Hasil penelitian, menurut Alimudin *et al.*, (2019), menunjukkan bahwa variabel perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki dampak yang besar dan mendorong kinerja UMKM sebesar 51,5 persen dan cukup besar.

Infrastruktur yang harus dikembangkan bisnis untuk mendorong pertumbuhan jangka panjang dan peningkatan kinerja diidentifikasi oleh perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Menurut penelitian Aqli, dkk (2016); Herfina et al., (2019); Dini, (2019); Endang, (2020), perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

5. Perbedaan kinerja Perusahaan berdasarkan Gender (Jenis Kelamin)

Menurut Fitriya (2014), jenis kelamin (pemilik laki-laki) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Namun, kinerja perusahaan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh gender (pemilik perempuan). Menurut Ogi dkk. (2017), tidak ada variasi berbasis gender yang terlihat dalam kinerja perusahaan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

1. Hipotesis

Berikut ini adalah hipotesis penelitian, yang didasarkan pada kerangka tersebut di atas:

H1: Perspektif keuangan (X1) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan (Y).

H2: Perspektif pelanggan (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan (Y).

H3: Perspektif proses bisnis internal (X3) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan (Y).

H4: Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (X4) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan (Y).

H5: Terdapat perbedaan antara kinerja perusahaan berdasarkan Gender.