

**ANALISIS KINERJA APOTEK DEWI FARMA KOTA
PEKALONGAN DENGAN PENDEKATAN METODE
BALANCE SCORECARD DALAM PERSPEKTIF ETIKA
BISNIS ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

**ANALISIS KINERJA APOTEK DEWI FARMA KOTA
PEKALONGAN DENGAN PENDEKATAN METODE
BALANCE SCORECARD DALAM PERSPEKTIF ETIKA
BISNIS ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

NONI PRADIPTA DEFI

4118176

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noni Pradipta Defi

NIM : 4118176

Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Apotek Dewi Farma Kota Pekalongan Dengan Pendekatan Metode Balance Scorecard Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 7 Mei 2025

Yang Menyatakan,



Noni Pradipta Defi

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Noni Pradipta Defi

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q Ketua Program Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : **Noni Pradipta Defi**

NIM : **4118176**

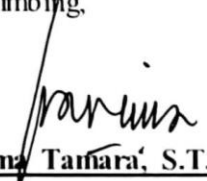
Judul : **Analisis Kinerja Apotek Dewi Farma Kota Pekalongan
Dengan Pendekatan Metode Balance Scorecard Dalam
Perspektif Etika Bisnis Islam**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekalongan, 07 Mei 2025

Pembimbing,


Karima Tamara', S.T., M.M

NIP. 197303182005012002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

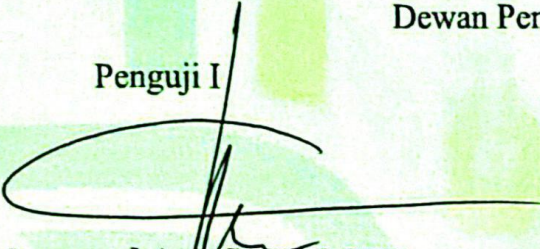
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Noni Pradipta Defi
NIM : 4118176
Judul : Analisis Kinerja Apotek Dewi Farma Kota Pekalongan
Dengan Pendekatan Metode *Balance Scorecard* Dalam
Perspektif Etika Bisnis Islam
Dosen Pembimbing : Karima Tamara, S.T., M.M

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 28 Mei 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

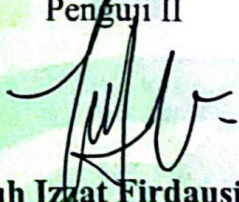
Dewan Penguji,

Penguji I


Muhammad Arif Saif I, M.E.I

NIP.198510122015031004

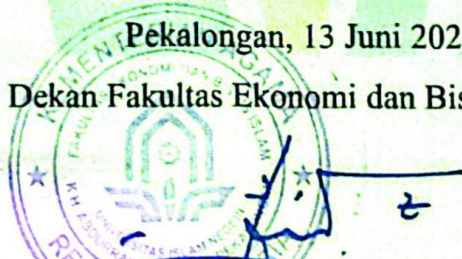
Penguji II


Muh Izzat Firdausi M.Sc.

NIP. 199208162022031001

Pekalongan, 13 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. AM. Khalidz Ma'Shum, M.Ag.

NIP 1978060616 200312 1 003

MOTTO

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ
وَمَنْ أَرَادَهُمَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

Artinya :

“Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka di atasnya dengan ilmu.

Barangsiapa menginginkan akhirat, maka di atasnya dengan ilmu.

Dan barangsiapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat), maka di atasnya dengan ilmu.” (HR Ahmad).



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelas Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khusus bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulis Skripsi ini:

1. Teruntuk kedua orang tuaku (Bapak Suprpto dan alm Ibu Dewi Amanah) yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan, beliau adalah segalanya bagiku
2. Almameter saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dede Fajar *my support* tanpa batas
4. Dosen Pembimbing dan Dosen Wali Ibu Karima Tamara S.T., MM
5. Para sahabat dan teman-teman yang tidak disebutkan satu persatu serta orang yang dekat denganku tanpa mereka semua aku takkan berarti.

ABSTRAK

Noni Pradipta Defi. Analisis Kinerja Apotek Dewi Farma Kota Pekalongan Dengan Pendekatan Metode *Balance Scorecard* Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis kinerja apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dengan pendekatan metode *Balance Scorecard* serta untuk mengetahui bagaimana kinerja apotek Dewi Farma dalam perspektif etika bisnis Islam.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan penelitian *field research* (lapangan). Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian, kinerja apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dengan pendekatan metode *Balance Scorecard* yaitu perspektif keuangan pertumbuhan pendapatan meningkat sebesar 5% tiap tahun. Perspektif pelanggan pasien merasa puas terhadap ruang pelayanan. Perspektif proses bisnis internal belum semua kebutuhan pasien akan obat terlayani dan waktu pelayanan obat pasien merasa puas yaitu kurang dari lima menit. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran karyawan merasa puas melihat dari kompensasi yang diberikan seperti tunjangan hari raya, uang lembur dan pelayanan tambahan. Kinerja apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dalam perspektif etika bisnis Islam cukup baik hal ini terlihat dari Kesatuan dengan ketetapan bagi karyawan wajib berhijab, mendirikan tempat ibadah dan wajib merekrut karyawan beragam Islam. Kebenaran apotek Dewi Farma menetapkan harga jual sesuai dengan HET yang berlaku. Tanggung jawab karyawan menjalankan SOP dengan baik. Keseimbangan apotek Dewi Farma menyamaratakan gaji atau tunjangan setiap karyawan. Kehendak bebas mengutamakan beribadah tepat waktu untuk karyawan dan setiap karyawan dibebaskan untuk memilih hari libur.

Kata Kunci : Kinerja, Apotek, *Balance Scorecard*, Perspektif Etika Bisnis Islam

ABSTRACT

Noni Pradipta Defi. Performance Analysis of the Dewi Farma Pharmacy in Pekalongan City Using the *Balance Scorecard* Method Approach in the Perspective of Islamic Business Ethics.

This research aims to describe the performance analysis of the Dewi Farma pharmacy in Pekalongan City using the balanced scorecard method approach and to find out how the Dewi Farma pharmacy performs from the perspective of Islamic business ethics.

The research method used is qualitative research with field research. The data sources used are primary data sources and secondary data sources, while data collection techniques use interviews, documentation and observation. Data analysis using interactive models.

The results of the research show that the performance of the Dewi Farma Pharmacy in Pekalongan City using the balanced scorecard method approach, financial perspective revenue growth is increasing by 5% annually. The patient's customer perspective is satisfied with the service room. From an internal business process perspective, not all patients' needs for medicines have been served and the patient's satisfaction with medicine service time is less than five minutes. From a growth and learning perspective, employees feel satisfied seeing the compensation provided such as holiday allowances, overtime pay and additional services. The performance of Dewi Farma Pharmacy in Pekalongan City from the perspective of Islamic business ethics is quite good, this can be seen from Unity's stipulations that employees must wear the hijab, establish a place of worship and must recruit employees of diverse Islamic backgrounds. The truth is that Dewi Farma pharmacies set selling prices in accordance with the applicable HET. It is the employee's responsibility to carry out the SOP well. Dewi Farma's pharmacy balance equalizes the salary or benefits of each employee. Free will prioritizes worship on time for employees and each employee is free to choose holidays.

Keywords: Performance, Pharmacy, *Balanced Scorecard*, Islamic Business Ethics Perspective

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Happy Sista Devy, M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Karima Tamara, S.T., M.M selaku dosen pembimbing sekaligus Dosen Penasehat Akademik (DPA)
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Orang tua, keluarga, dan teman-teman Ekonomi Syariah 2018 yang selalu memberi semangat dari awal penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Pekalongan, 07 Mei 2025



Noni Pradipta Defi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan	7
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori	8
B. Telaah Pustaka	31
C. Kerangka Berfikir	36
BAB III	38

METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Peneltian.....	38
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	39
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
D. Tenik Penentuan Informan.....	40
E. Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan data.....	42
G. Teknik Keabsahan Data	45
H. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
B. Analisis Kinerja pada apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dengan pendekatan metode <i>Balance Scorecard</i>	52
C. Kinerja Apotek Dewi Farma Dalam Etika Bisnis Islam	65
BAB V.....	71
PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ʾ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
و = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرآة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فاطمة ditulis *fāṭimah*

4. *Syaddad* (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbānā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

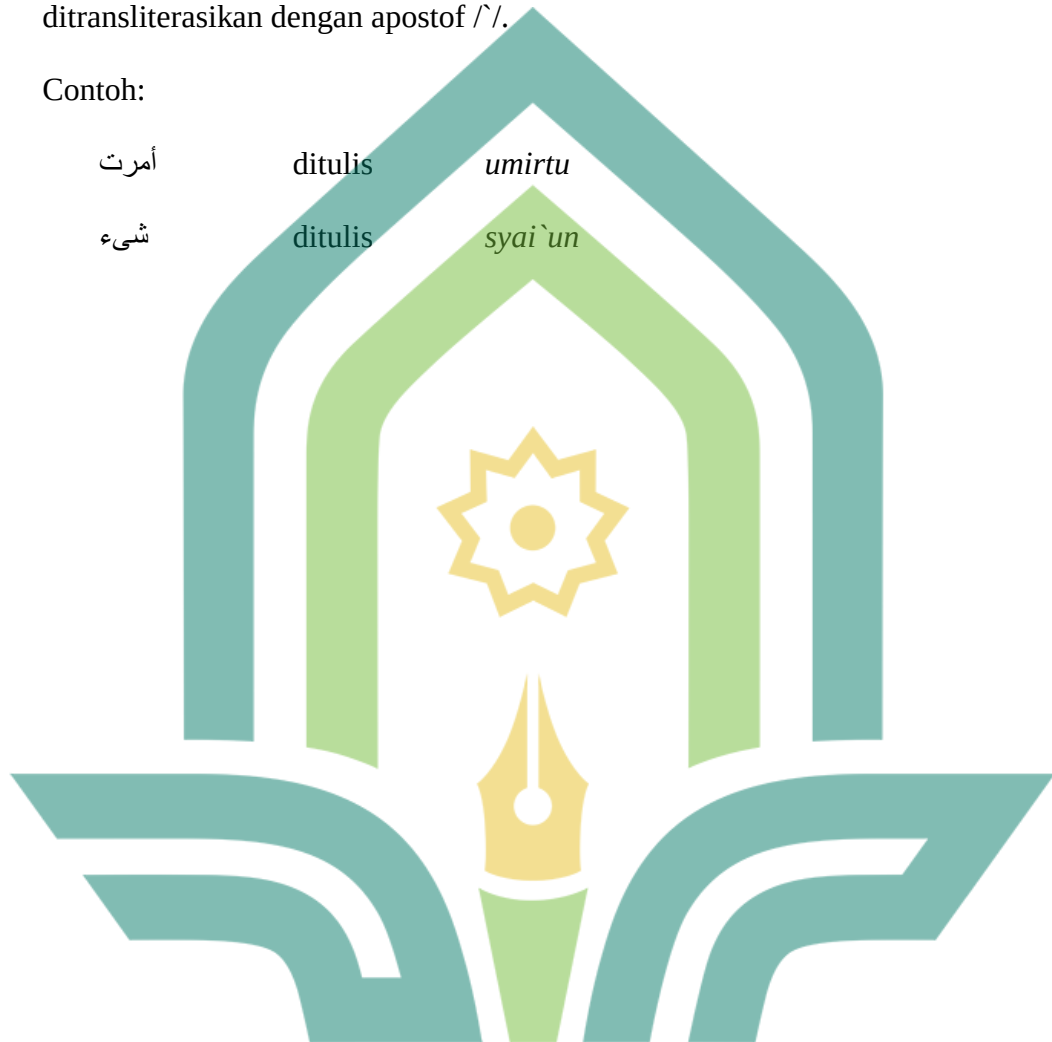
القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/').

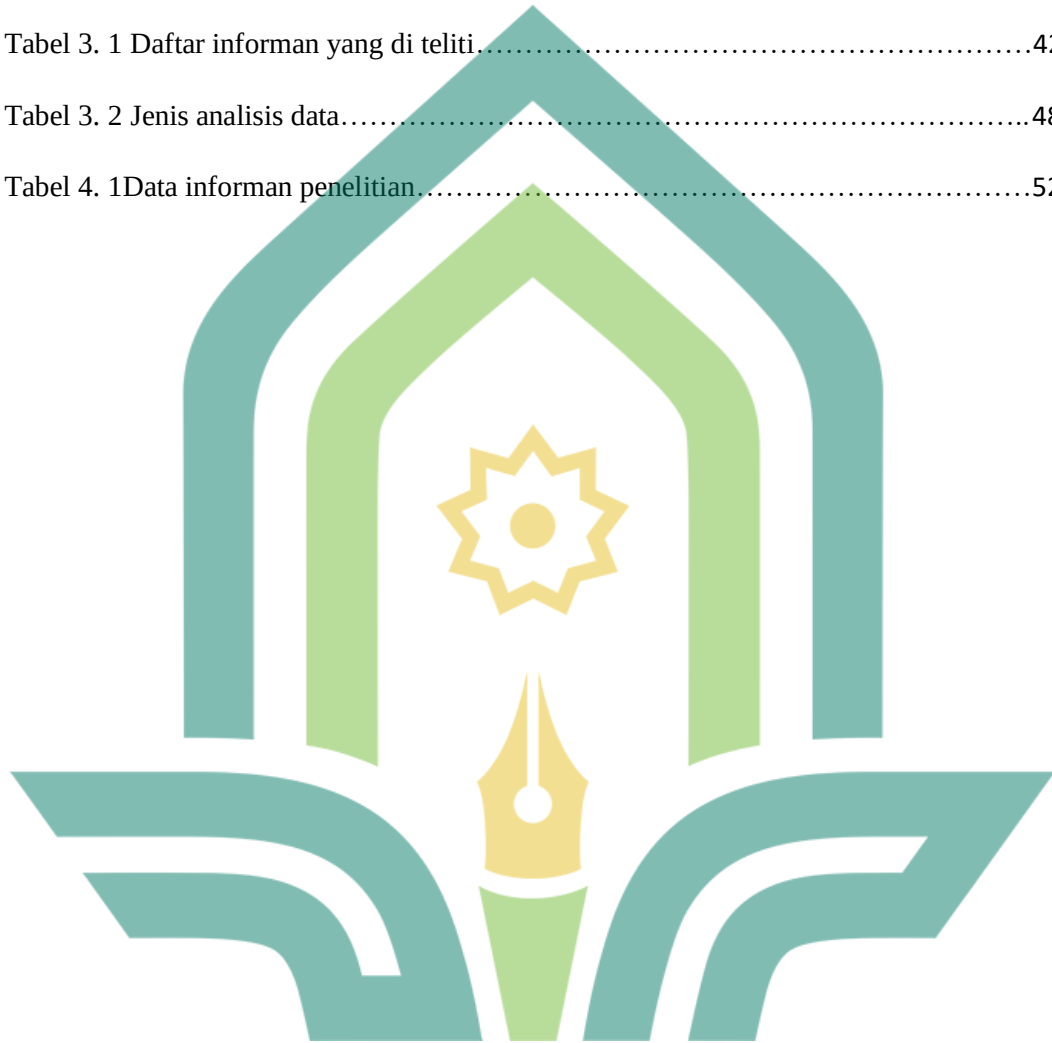
Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai`un</i>



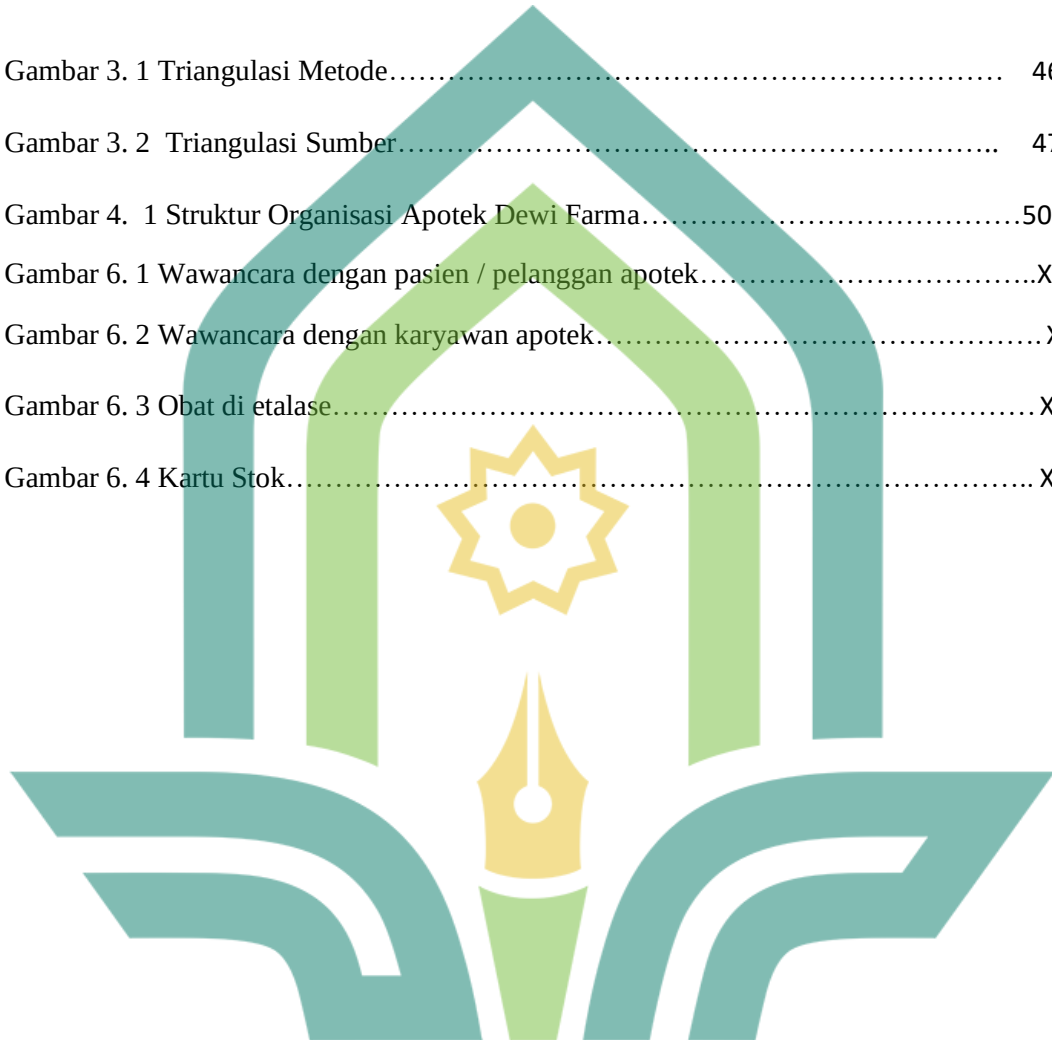
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Bisnis Islam dan Bisnis non-Islam	22
Tabel 3. 1 Daftar informan yang di teliti.....	42
Tabel 3. 2 Jenis analisis data.....	48
Tabel 4. 1Data informan penelitian.....	52



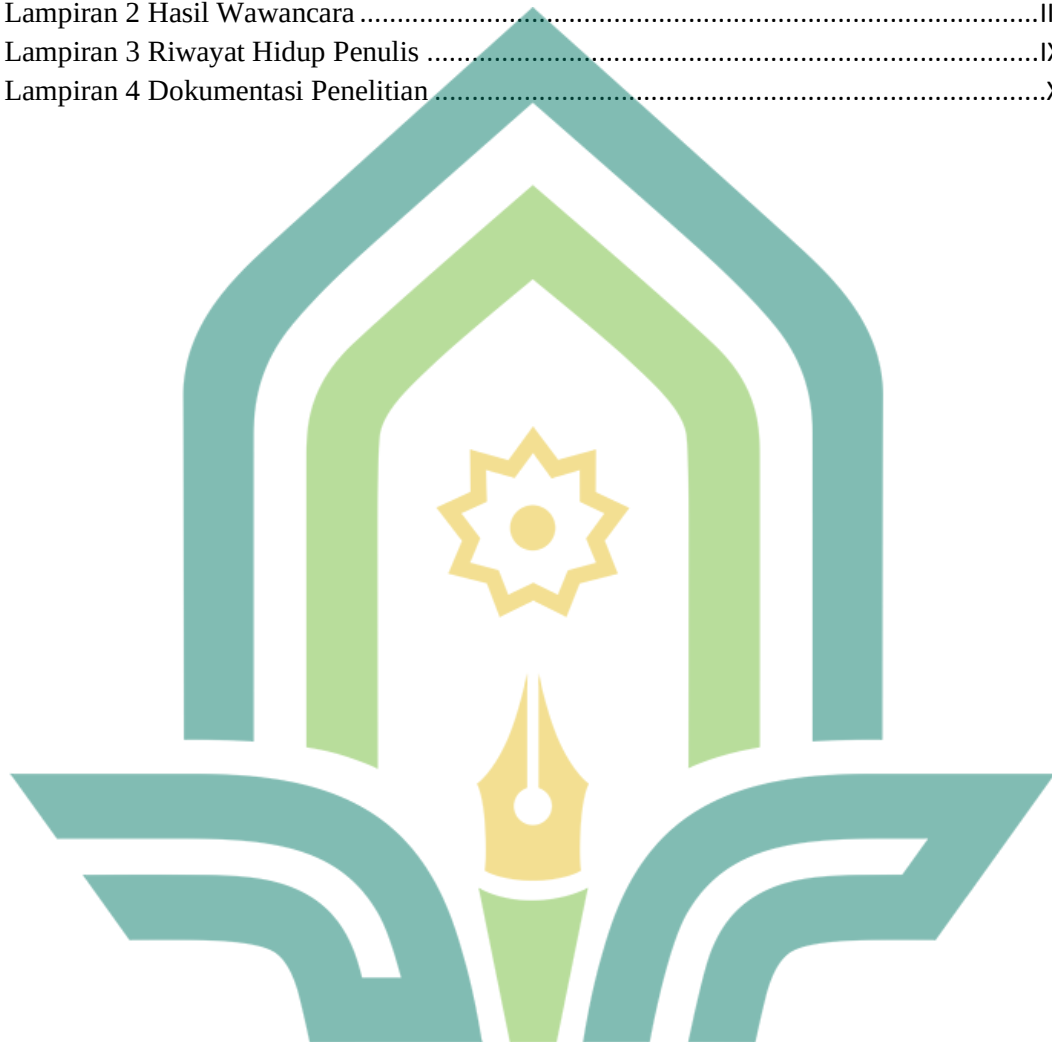
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 3. 1 Triangulasi Metode.....	46
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber.....	47
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Apotek Dewi Farma.....	50
Gambar 6. 1 Wawancara dengan pasien / pelanggan apotek.....	X
Gambar 6. 2 Wawancara dengan karyawan apotek.....	X
Gambar 6. 3 Obat di etalase.....	XI
Gambar 6. 4 Kartu Stok.....	XI



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Pedoman Wawancara	I
Lampiran 2 Hasil Wawancara	III
Lampiran 3 Riwayat Hidup Penulis	IX
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	X



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan dan keinginan obat yang tersedia di apotek merupakan hal penting. Permintaan obat di apotek menunjukkan kebutuhan konsumen terhadap obat yang ditawarkan oleh apotek. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di apotek Dewi Farma terhadap konsumen melihat dari perilaku konsumen saat membeli obat yang ditawarkan pada bulan Januari 2024 hingga Juli 2024 yakni Januari 30 permintaan, Februari 31 permintaan, Maret 73 permintaan, April 60 permintaan, Mei 90 permintaan, Juni 22 permintaan, Juli 50 permintaan. Dari hasil observasi tersebut permintaan obat di apotek Dewi Farma dari bulan Januari 2024 sampai Juli 2024 mengalami naik turun yang tidak menentu. Hal itu terjadi karena beberapa faktor diantaranya ketersediaan stok obat.

Pelayanan di apotek Dewi Farma terhadap konsumen yang menerima rujukan dari dokter berupa resep obat ke apotek terkadang tidak dapat terpenuhi, dikarenakan obat tersebut kosong/stok tidak tersedia sehingga membuat konsumen harus kembali ke rumah sakit atau pihak apotek menghubungi dokter yang memberi rujukan untuk meminta konfirmasi mengenai ketidaksediaan obat tersebut. Jika obat yang diinginkan tidak tersedia konsumen terpaksa harus mencari ke apotek lain. Hal tersebut tidak baik untuk apotek Dewi Farma. Bila ketersediaan stok obat kosong terus menerus dalam jangka waktu tertentu menyebabkan konsumen berkurang.

Berdasarkan observasi bahwa nampak etalase depan sediaan sirup adanya ruang kosong antara obat satu dengan yang lain. Pada etalase sirup untuk penataan tergolongkan urutan abjad dan indikasi seperti anakonidin sirup, anakonidin obh sirup, anacetin sirup, bodrexin flu batuk sirup, coldrexin sirup, hufagrip flu batuk sirup, dan lain sebagainya. Akan tetapi pada kenyataannya letak antara bodrexin flu batuk sirup dengan hufagrip flu batuk sirup terdapat ruang kosong dikarenakan coldrexin sirup tidak tersedia. Hal tersebut menimbulkan keresahan pasien terhadap variasi dan stok obat di apotek. Pasien mengeluhkan kosongnya coldrexin sirup di apotek Dewi Farma sehingga pasien ke apotek lain. Coldrexin merupakan salah satu contoh variasi obat yang kosong, bila variasi obat yang lain berkurang dampaknya pendapatan apotek menurun dan kinerja apotek dapat menurun pula.

Pada kinerja apotek selain dilihat dari pendapatan dan pasien dapat dilihat pula dari karyawan. Karyawan apotek dapat disebut Assiten Apoteker (AA) memiliki syarat dan ketentuan untuk dapat bekerja di apotek memiliki tugas dan tanggung jawab tersendiri. Bagaimana mereka dalam melayani pasien, etika untuk menghadapi pasien dan etika di dalam apotek yang sesuai. Ketepatan karyawan saat melayani sangat diperlukan seperti menentukan HPP, melabeli obat, kecepatan dalam meracik obat, dan lain sebagainya. Etika yang sesuai yaitu etika yang baik dan benar etika bisnis Islam. Dalam etika bisnis Islam terdapat prinsip-prinsip etika bisnis Islam salah satunya keseimbangan. Dalam konsep keseimbangan sebagai contoh adalah Allah memperingatkan para pengusaha muslim untuk menyempurnakan takaran. Makna 'adl adalah

keadilan atau kesetaraan. Karyawan haruslah bersikap adil terhadap pasien tidak boleh membedakan antar pasien sesuai kebutuhan dan takaran. Pasien nenek atau kakek dapat didahulukan dengan pasien sebelumnya dengan syarat pasien tersebut muda dan sehat.

Apotek sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Apotek merupakan tempat penyedia obat, perbekalan farmasi dan alat kesehatan yang di pegang oleh apoteker sebagai penanggung jawab. Fungsi dan tujuan apotek adalah tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan oleh masyarakat, secara luas dan merata (Menkes, 2002).

Metode penilaian kinerja telah berkembang pesat. Salah satu instrumen penilaian kinerja unit bisnis apotek Dewi Farma yang sekaligus dapat digunakan sebagai alat pemetaan strategi adalah *Balanced Scorecard* (BSC). Menurut Kaplan dan Norton (Mulyadi, 2007) menyebutkan pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* memandang unit bisnis dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pengukuran kinerja ini sangat komprehensif yang mencakup ukuran finansial dan nonfinansial, serta menggambarkan hubungan perspektif satu dengan yang lain.

Apotek Dewi Farma beralamat di Jl Untung Suropati No 12 Rt 002 Rw 007 Pringrejo Kota Pekalongan, dimana daerah ini merupakan kawasan yang cukup strategis karena terletak di jalan raya dengan pemukiman penduduk yang cukup padat mudah dikenali oleh masyarakat. Ditinjau dari lokasinya apotek Dewi Farma berada di jalur lalu lintas yang ramai sehingga sangat baik untuk pelayanan kesehatan. Apotek Dewi Farma merupakan apotek umum yang bertugas melayani resep umum dan obat bebas lainnya, yang didirikan pada tanggal 26 Januari 2013 dan dikelola oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang bernama Dewi Rokhmawati S.Farm., Apt pada tahun 2013 sampai sekarang dengan SIPA 449.1/APT/08/11/2022.

Etika bisnis merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan dengan pihak yang berkepentingan. Sebagaimana yang terjadi saat ini kebanyakan para pelaku bisnis hanya mengutamakan keuntungan, pertumbuhan dan keberlangsungan tanpa memperdulikan adakah berkah dari usaha mereka, tanpa memperdulikan apakah yang cara mereka lakukan sesuai dengan ajaran Islam. Salah satu tindakan yang sesuai dengan etika bisnis Islam yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, selain itu Islam mengharuskan berbuat adil. Hal ini sesuai dalam firman Allah dalam QS. Al-Maidah [5]: 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ



“Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Al-Maidah [5]: 8)

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kinerja dan etika bisnis Islam pada apotek dengan melakukan penelitian yang diberi judul “Analisis Kinerja Apotek Dewi Farma Kota Pekalongan Dengan Pendekatan Metode *Balance Scorecard* Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas penulis dapat merumuskan permasalahan diantaranya:

1. Bagaimana kinerja pada apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dengan pendekatan metode *balance scorcard*?
2. Bagaimana etika bisnis Islam pada apotek Dewi Farma Kota Pekalongan?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu:
 - a. Untuk mengetahui kinerja apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dengan metode *balance scorcard*.
 - b. Untuk mengetahui etika bisnis Islam pada apotek Dewi Farma Kota Pekalongan.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi perluasan pemahaman informasi dan bentuk kontribusi untuk menambah khasanah keilmuan materi pendekatan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif etika bisnis Islam.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu memberikan informasi berbagai pihak antara lain:

1) Bagi Penulis

Dapat menjadi sarana untuk meningkatkan keterampilan dalam hal kepenulisan, menambah wawasan dan pengalaman, sekaligus mendapatkan pengetahuan yang secara langsung didapat dari masalah yang diteliti.

2) Bagi Apotek Dewi Farma

Dapat dijadikan sebagai informasi tambahan dan masukan kinerja apotek Dewi Farma dalam etika bisnis Islam serta memberikan manfaat dalam menetapkan kinerja yang lebih komprehensif dan diharapkan dijadikan acuan dalam mengembangkan dan mengevaluasi sistem pelayanan yang berkualitas dan berorientasi dengan konsumen

3) Bagi Peneliti

Dapat menjadi rujukan atau acuan bagi para peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian baik penelitian pengembangan maupun penelitian eksploratif

D. Sistematika Penulisan

Seperti yang didefinisikan di atas, untuk menuai hasil penelitian skripsi yang dapat disusun secara terstruktur, bahwa penulis akan menyusunnya secara menyeluruh terutama didasarkan pada sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan berbagai pendapat yang terkait dengan masalah penulis dalam bab landasan teori. Berisi berbagai pembicaraan tentang konsep kinerja, metode *Balance Scorecard* dan etika bisnis Islam.

BAB III METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian memuat pendekatan dan jenis penelitian, setting penelitian, metode kuantitatif dan metode kualitatif

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada sudut pandang Islam, bab ini menyajikan temuan kajian dan pembahasan tentang Kinerja Apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dengan Pendekatan Metode *Balance Scorecard* dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

BAB V PENUTUP

Pada penelitian ini terdapat bagian terakhir, yaitu penutup yang berisi kesimpulan, saran dan penutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian “Analisis Kinerja Apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dengan pendekatan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif etika bisnis islam” antara lain:

1. Kinerja apotek Dewi Farma Kota Pekalongan dengan metode *Balance Scorecard*

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan pendekatan *Balance Scorecard* apotek Dewi Farma sudah menunjukkan kinerja yang baik yaitu

- a. Perspektif keuangan pertumbuhan pendapatan meningkat sebesar 5% tiap tahun dan pengelolaan persediaan efektif dan efisien
- b. Perspektif pelanggan pasien merasa puas terhadap ruang pelayanan, kecepatan pelayanan obat, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan tempat parkir. Akan tetapi, dalam hal sarana prasana yang masih membutuhkan perhatian adalah ruang tunggu yang panas dan pasien merasa tidak puas kecepatan dan kemampuan karyawan menangani keluhan.
- c. Perspektif proses bisnis internal, karyawan sudah memberikan semua informasi obat kepada pasien dan waktu pelayanan (*dispensing time*) obat pasien merasa puas yaitu kurang dari 5 menit, penyerahan obat

dengan benar. Akan tetapi, tingkat ketersediaan obat belum terpenuhi semua kebutuhan pasien akan obat terlayani,

- d. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran karyawan merasa puas melihat dari kompensasi yang diberikan seperti tunjangan hari raya, uang lembur dan pelayanan tambahan. Akan tetapi, belum dilengkapi dengan sistem teknologi informasi di apotek dan karyawan apotek Dewi Farma belum mengikuti internal pelatihan Apotek sebaiknya mengadakan pelatihan internal atau mengirim karyawan untuk mengikuti pelatihan diluar supaya kompetensi dan kapabilitas karyawan dapat meningkat.

2. Etika bisnis Islam pada apotek Dewi Farma Kota Pekalongan

Etika bisnis Islam pada apotek Dewi Farma Kota Pekalongan cukup baik hal ini terlihat dari:

- a. Kesatuan dengan ketetapan bagi karyawan wajib berhijab, mendirikan tempat ibadah dan wajib merekrut karyawan beragam Islam.
- b. Kebenaran apotek Dewi Farma menetapkan harga jual sesuai dengan HET yang berlaku.
- c. Tanggung jawab karyawan menjalankan SOP dengan baik pengelolaan persediaan efektif dan efisien.
- d. Keseimbangan apotek Dewi Farma menyamaratakan gaji atau tunjangan setiap karyawan.

- e. kehendak bebas mengutamakan beribadah tepat waktu untuk karyawan dan setiap karyawan dibebaskan untuk memilih hari libur atau yang disebut request libur

B. Saran

Pengukuran kinerja bukanla satu-satunya langkah peningkatan kinerjaapotek namun diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan oleh pemilik apotek untuk menyusun strategi. Bersumber pada pandangan penelitian di atas, penulis dapat menawarkan saran antara lain:

1. Sarana prasarana sebaiknya dilengkapi atau diperbaiki seperti pendingin udara ruang tunggu pasien
2. Apotek sebaiknya menggunakan sistem teknologi informasi untuk mempermudah dalam mengakses data dan informasi
3. Apotek mengadakan pelatihan baik internal maupun eksternal untuk semua karyawan guna memenuhi kompetensi dan kapabilitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arofat, Daniel. (2019). Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Skripsi*, Universitas Islam Sultan Agung. Semarang
- Aziz, Abdul. (2013). *Etika Bisnis Perspektif Islam*. Bandung: Alfabeta.
- Beekun, Rafik Isa. (2004). *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darmawati. (2013) Etika Bisnis Dalam Prespektif Hukum Islam: Eksplorasi Pinsip Etis Al-qur'an dan Sunnah. *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, 69. Doi <https://scholar.google.com/citations?user=iAHM4XYAAAAJ&hl=id>
- Djakfar, Muhammad. (2008). *Etika Bisnis Islami Tataran Teoritis dan Praktis*. Malang: UIN Malang Press.
- Gunawan. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: FIP UM.
- Hadi, Sutrisno. (2001). *Metodologi Penelitian; Jilid 3*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hasanah, H. (2016). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). 8(1)
- Herdiansyah, Haris. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Humanika.
- Ade Heryana, S.St, M. K. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. <https://www.researchgate.net/publication/329351816>
- Ilanunu, Sri Wahyuni. (2018). Kinerja Tenaga Kefarmasian Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Dengan Pendekatan BSC Pada Perspektif Keuangan Dan Pelanggan. *Skripsi*. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo
- Irawan, Riki. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Riau Pekanbaru
- Ismail, Muhammad dan Widjajakusuma, Muhammad Karebet Menggagagas Bisnis Islami, Jakarta: Gema Insani Press, cet. 1, 2002.
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakar'ta: Rajawali Pers

- Kunto, Suharsimi Ari. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Laxy, Meleong. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Manno, Mohamad Reski. (2019). *Analisis Pengukuran Kinerja Apotek Wf Kota Gorontalo Dengan Metode Balance Scorecard Periode 2017-2018. Skripsi*. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo
- Mathis, Robert L & John H.Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Menkes RI. (2002). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/ Per /X/1993 tentang Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Putri, Nanda Eka. (2018). *Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard: Studi Kasus Pada RS. Jiwa Tampan Provinsi Riau. Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Riau
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Rivai, Veithzal dan Buchori, Andi. (2013). *Islamic Economics'; Ekonomi Syariah Bukan OPSI, Tetapi SOLUSI*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik/ Veitzal*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rivai, Veithzal dkk. (2012). *Islamic Business And Economic Ethics*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ronas, Calvin. (2021). *Strategi Pemasaran Pada Masa Wabah Covid-19 Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam: Studi Pada Marie 18 Clinic Bengkulu. Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain). Bengkulu
- Rosida, Diah Armin. (2021). *Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Jual Beli Obat Generik Di Apotek Rayhan Farma Kecamatan Pagotan Kabupaten Madiun. Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Madiun

- Sari, Novi Noor Indah. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnis Islam ‘Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit ‘Aisyiyah Kudus. *Skripsi*. IAIN Kudus. Kudus
- Sasongko, Nanang. (2006). *Balance Scorecard* Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Learning and Growth).
- Setyawan, D. A. (2013). Data dan Metode Pengumpulan Data Penelitian. *Metodologi Penelitian*, 9–17.
- Sony. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press
- Tanzeh, A. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Teras
- Taruna, Amar Akbar. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja Puskesmas Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Studi Kasus Pada Puskesmas Arjuno Kecamatan Klojen Kota Malang. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Malangkuçewara. Malang
- Thahjono HK (2010), *Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan*, <http://hkt.staff.umy.ac.id/files/2010/07/Perspektif-Pembelajaran.pdf>
- Wahyuningsih, Sri. (2019). Analisa Pengukuran Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Konsumen Menggunakan Metode *Balance Scorecard*. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Riau Pekanbaru
- Waluya, Bagja. (2007). *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat*. Bandung: PT Setia Purna Inves.
- Wurdiyatmanto, Paulus Tri Nugroho. (2008). *Balanced Scorecard* Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Dan Rerangka Perencanaan Strategik (Studi Kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk). *Skripsi*, Universitas Atma Jaya. Yogyakarta

Yuwono, Sony dkk. (2002). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yuwono, Sony dkk. (2003). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.

