

Analisis Kinerja Usaha pada Rumah Makan Empangku di Palanro Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru

**Andi Muhammad Akbar¹, Anwar², Andi Mustika Amin³,
Chalid Imran Musa⁴, Nurman⁵**

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar

e-mail: andiakbar2103@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah terkait pengukuran kinerja di Rumah Makan Empangku di Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. Banyaknya pelanggan, bagusnya fasilitas dan kualitas karyawan ternyata tidak berbanding lurus dengan kinerja keuangan usaha. Sehingga dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kinerja usaha pada Rumah Makan Empangku di Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja udaha Rumah Makan Empangku di Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru.

Penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian deksriptif kualitatif dan deksriptif kuantitatif. dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja Rumah Makan Empangku dengan menggunakan Blanced scorecard dalam perspektif keuangan (financial perspektive), perspektif pelanggan (customer perspektive), perspektif proses bisnis internal (internal process perspektive), perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (learning and growth perspektive). Hasil Penelitian perspektif keuangan menunjukkan penurunan rasio dari 17% ke 15%. Nilai NPM-nya tergolong baik karena >5%. Perspekti Pelanggan menunjukkan bahwa atribut produk dan jasa untuk kepuasan pelanggan memiliki nilai puas bagi para pelanggannya. Untuk citra usaha, memiliki nilai sangat puas bagi para pelanggannya, dan untuk hubungan dengan pelanggan memiliki nilai sangat puas bagi para pelanggannya. Perspektif Bisnis Internal pada Proses Inovasi Proses Operasi dan Proses Purnajual telah efektif dan efisien. Atribut kapabilitas karyawan untuk kepuasan karyawan memiliki nilai puas bagi para karyawannya. Untuk kapabilitas informasi, memiliki nilai sangat puas bagi para karyawannya, dan untuk motivasi pemberdayaan dan keselrasan, memiliki nilai sangat puas bagi para karyawannya.

Kata kunci: *Balanced Scorecard, Internal Bisnis, Keuangan, Pelanggan, Pembelajaran dan Pertumbuhan.*

Abstract

This research was motivated by problems related to performance measurement at the Empangku Restaurant in Mallusetasi District, Barru Regency. The number of customers, good facilities and quality of employees is not directly proportional to the financial performance of the business. So what can be formulated in this research is how to analyze business performance at the Empangku Restaurant in Mallusetasi District, Barru Regency. The aim of this research is to find out how the Empangku Restaurant is performing in Mallusetasi District, Barru Regency. This research uses qualitative descriptive and quantitative descriptive research methods. with a qualitative approach. This type of research is used to evaluate the performance of Empangku Restaurant using a Blanced scorecard from a financial perspective, a customer perspective, an internal business process perspective, a learning and growth perspective. Financial perspective research results show a decrease in the ratio from 17% to 15%. For business image, it has a very satisfied value for its customers, and for relationships with customers it has a very satisfied value for its customers. Internal Business Perspective on

the Operational Process Innovation Process and After-Sales Process has been effective and efficient. Employee capability attributes for employee satisfaction have a satisfaction value for the employees. For information capability, it has a very satisfied score for its employees, and for motivation for empowerment and harmony, it has a very satisfied score for its employees.

Keywords: *Balanced Scorecard, Internal Business, Finance, Customers, Learning and Growth.*

PENDAHULUAN

Menghadapi persaingan bisnis saat ini, setiap usaha membutuhkan modal agar mampu bersaing. Persaingan antar usaha sejenis yang terjadi, menuntut suatu usaha memperbaiki kinerja usahanya agar dapat bertahan dalam persaingan. Kinerja yang baik dapat dicapai dalam suatu usaha apabila usaha tersebut mampu mengevaluasi serta membandingkan kinerja saat ini sebagai acuan dalam kinerja yang akan datang. Untuk melakukan evaluasi dan perbandingan kinerja, suatu usaha dapat melakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar suatu usaha dalam melakukan perbaikan kinerja. Banyak usaha hanya menilai dari perspektif keuangan saja. Padahal penilaian kinerja dari perspektif keuangan belum dapat dijadikan patokan penilaian kinerja suatu usaha, karena perspektif keuangan sangat mudah untuk dimanipulasi.

Suatu usaha yang akan terus berkembang dan bertahan hidup perlu menyediakan produk barang ataupun jasa pada pelanggan dengan meningkatkan mutu produk dan pelayanan. Maka menilai kinerja berdasarkan persepektif keuangan saja tidak cukup, diperlukan alat ukur yang lain selain perspektif keuangan yang selanjutnya dikenal dengan istilah *balanced scorecard*.

Balanced scorecard dipopulerkan oleh Robert S.Kaplan pertama kali, seorang profesor bidang akuntansi Sekolah Bisnis Harvard dan David P. Norton, pimpinan Renaissance Solution Inc. pada tahun 1992. Pada tahun 1993 beberapa perusahaan besar di Amerika Serikat mulai menggunakan *balanced scorecard* sebagai alat ukur penilaian kinerja dan penyusunan strategik menurut Kaplan dan Norton (2000: ix). *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur penilaian kinerja tidak hanya menilai berdasarkan aspek keuangan tetapi juga menilai dari aspek nonkeuangan seperti: pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menjadikan Usaha Rumah Makan Empangku di Kecamatan Mallusetasi, Kabupaten Barru sebagai tempat penelitian, karena rumah makan ini perlu diukur dari semua aspek baik keuangan maupun non keuangan, sehingga selain dapat menghasilkan laba yang maksimal namun usaha juga tidak melupakan sasaran-sasaran jangka panjangnya. Sasaran-sasaran jangka panjang mencakup kepedulian usaha terhadap kepuasan karyawan, sehingga karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan Rumah Makan Empangku dan pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan berpengaruh pada laba usaha, karena pelanggan yang puas akan kembalidatang ke Rumah Makan Empangku.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deksriptif kualitatif dan deksriptif kuantitatif. dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja Rumah Makan Empangku dengan menggunakan *Blanced scorecard* dalam perspektif keuangan (*financial perspektive*), perspektif pelanggan (*customer perspektive*), perspektif proses bisnis internal (*internal process perspektive*), perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (*learning and growth perspektive*). Penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan menggunakan objek tertentu pada Rumah Makan Empangku. Penelitian inidilakukan untuk mengetahui penerapan *Balanced Scorecard* pada kinerja Rumah Makan Empangku.

Menurut Suigiyono (2018), metode penelitian deksriptfi merupakan suatu penelitian yang dilakukan emi mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan

Dalam pengukuran perspektif keuangan, digunakan Rasio Profitabilitas dengan rasio Net Profit Margin. Hasil uji Rasio Net Profit Margin yang dilakukan pada usaha Rumah Makan Empangku menunjukkan penurunan rasio dari 17% ke 15%. Nilai NPM-nya tergolong baik karena >5%.

Perspektif Pelanggan

Kemampuan Rumah Makan Empangku berdasarkan kinerjanya yang tercatat dalam persepektif ini dalam memberikan kepuasan pelanggan bagi para pelanggan dapat dilihat sesuai dengan harapan. Jawaban dari pihak pelanggan Rumah Makan Empangku tercatat memberikan nilai positif bagi usaha. Hasil tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Keseluruhan Pengukuran Kinerja Kepuasan Pelanggan

Nama Usaha	APJ	CP	HDP
Rumah Makan Empangku	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas

Sumber: data diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa atribut produk dan jasa untuk kepuasan pelanggan memiliki nilai puas bagi para pelanggannya. Untuk citra usaha, memiliki nilai sangat puas bagi para pelanggannya, dan untuk hubungan dengan pelanggan memiliki nilai sangat puas bagi para pelanggannya.

Perspektif Bisnis Internal

1. Proses Inovasi

Proses inovasi pengembangan produk Rumah Makan Empangku yaitu dengan melakukan upaya melalui peningkatan kualitas dan keanekaragaman makanan. Hal ini memiliki tujuan utama untuk membuat pembeli menjadi tidak bosan sehingga dapat datang terus-menerus sehingga akhirnya menjadi pelanggan. Ini perlu dilakukan mengingat Rumah Makan Empangku merupakan sebuah usaha yang tidak berjalan statis, dengan penataan strategi yang sangat baik, Rumah Makan Empangku dapat mempertahankan eksistensinya. Selain daripada itu juga peningkatan fasilitas hiburan seperti taman bermain untuk anak-anak.

2. Proses Operasi

Proses operasi yang dilakukan Rumah Makan Empangku yaitu dengan melayani pelanggan secara efektif dan efisien. Pembeli atau Pelanggan akan memesan makanan dengan daftar buku menu, kemudian mengambil nomor antrian yang nantinya ditaruh di Gazebo pemesan. Makanan kemudian dibuat oleh koki dan diantarkan oleh para pelayan sesuai nomor gazebo. Dalam fokus kinerjanya, Rumah Makan Empangku juga menitikberatkan kepada penyampaian menu makanan kepada pelanggan.

3. Proses Purnajual

Rumah Makan Empangku melakukan berbagai pendekatan layanan purna jual terhadap pelanggan. Ini dapat dilihat dengan pemberian kartu reservasi bagi pembeli yang sudah sering mampir atau disebut pelanggan. Rumah Makan Empangku juga melakukan proses penilaian terhadap makanan dan minuman itu sendiri yang masih terbilang kurang, hanya dilakukan melalui penilaian di internet dengan memberikan *rating* di *google maps*. Rumah Makan Empangku juga menerima pengaduan 1 x 24 jam yang bisa melalui media sosial Instagram.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Kemampuan Rumah Makan Empangku berdasarkan kinerjanya tercatat dalam

perspektif ini dengan memberikan kepuasan bagi para karyawannya. Dapat dilihat sesuai dengan harapan. Jawaban dari pihak karyawan Rumah Makan Empangku tercatat memberikan nilai positif bagi usaha, hasil tersebut dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Keseluruhan Pengukuran Kinerja Kepuasan Karyawan

Nama Usaha	KK	KSI	MPK
Rumah Makan Empangku	Puas	Puas	Sangat Puas

Sumber: data diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa atribut kapabilitas karyawan untuk kepuasan karyawan memiliki nilai puas bagi para karyawannya. Untuk kapabilitas informasi, memiliki nilai sangat puas bagi para karyawannya, dan untuk motivasi pemberdayaan dan keselarasan, memiliki nilai sangat puas bagi para karyawannya.

SIMPULAN

1. Pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* memasukkan empat perspektif bisnis, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sehingga dihasilkan pengukuran secara keseluruhan. Mengukur kinerja Rumah Makan Empangku dengan menggunakan metode *balanced scorecard* menghasilkan total pengukuran kinerja yang memuaskan.
2. Produktifitas memiliki tingkat yang baik di setiap perspektif, walaupun terjadi penurunan perspektif keuangan dari tahun sebelumnya. Perbaikan secara cepat dan menyeluruh perlu diterapkan agar kinerja bisa meningkat di tahun mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert N. & Vijay Govindarajan, *Management Control System*, edisi kesepuluh, Irwin McGraw-Hill, 2000. Hlm. 16.
- Artanti, Christina Rian. 2015. "*Analisis Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard Studi Kasus di CV Maju Lancar*". Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Euis Bandarwati, Agus Rahayu, Lili Adi Wibowo. 2020. *Performance measurement of Indonesian Shariah Bank Using Balanced Scorecard Approach*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam As-Syafi'iyah.
- Hadiguna, Rika Ampuh. 2009. *Manajemen Pabrik (Pendekatan Sistem untuk Efisiensi dan Efektifitas)*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Hadi, Sutrisno, 2006, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Harris, Roger and Michele Simons, (2006). VET practitioners working with private Enterprises: a "third space"?, *Journal of Workplace Learning* Vol. 18 No. 7/8, 2006 pp. 478-494, Emerald Group Publishing.
- Helfert, Erich A. 1996. *Teknik Analisis Keuangan*. Erlangga. Jakarta.
- Indra Wijaya. (2002). *Perilaku Organisasi*, Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Indriyawati Meliya. 2020. "*Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Koperasi Simpan Pinjam Titian Umat Sejahtera*". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Ismu Kusumanto, Iglima Lubis. "*Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicators (KPI) (Studi Kasus: CV Bunda Bakery Pekanbaru)*
- James F. Engel (1994), *pengertian perilaku konsumen, dalam buku Perilaku Konsumen*, Edisi 6 : jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara.
- Kaplan, Robert S & David P Norton. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Terjemahan Peter R Yosi. Jakarta: Erlangga.
- Yani Denilah. 2019. "*Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Integrasi Performance Measurement Systems Studi Kasus PT. Sejahtera Panca Jaya Pekabaru*". Skripsi. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Kenneth A. Merchant. 1997. *Modern Management Control System: Text & Cases*, New Jersey, Prentice Hall.
- Koesomowidjojo, Suci R.M. 2017. "Balanced Scorecard; Model Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Empat Perspektif." : 1-164
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. (edisi ke-1). Jakarta: Salemba Empat.
- Novebriani Katharine, Hendarti Tri Setyo Mulyani, and Rizal R Manullang. 2020. "Analisis Balanced Scorecard Terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Tj Mart Pangkalpinang Tahun)." 7 (1): 22-28.
- Nugroho Wayan. 2013. "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi Kasus PT. Wijaya Karya)". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nurhatifa. 2022. "Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada PT Semen Tonasa". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Pandu Febriarso. 2008. Skripsi. "Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Metode Performance Prism". Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rino Christanto Wullur, Stanly W. Alexander, Heince R.N Wokas. 2021 Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Pasar Manado. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Sugiyono (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sri Wahyuni Nu. 2017. *Analisis Balanced Scorecard* Sebagai Pengukuran Kinerja. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman.
- Sumarsan, Thomas. 2013, *Sistem Pengendalian Manajemen (Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja Edisi 2)*. Jakarta. PT Indeks.
- Suyadi Prawirosentono.(1999). *Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, Edisi Pertama. Yogyakarta;BPFE.
- Thomas Sumarsan. 2013. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi 2, PT Indeks, Jakarta.
- Tinambutan, Elvita. 2016. "Analisis Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard (Studi Kasus di PT Tunas Madukara Indah Wonosobo)". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Veithzal Rivai. 2005. *Performance Appraisal; Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Wullur, R C et al. 2021. "Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan Daerah Pasar Kota Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntanis* 9(1): 776-86.
- Yolandani Avif. 2018. "Analisis Penilaian Kinerja Berdasarkan Balance Scorecard di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2018". Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.