

Analisis *Balance Scorecard* Pada Cafe Solata di Palopo Pada Masa Pandemi Covid -19

Rian Maming ✉¹, **Ainul Fahmi**²

*Ekonomi Pembangunan*¹, *Bimbingan Dan Konseling*², Universitas Muhammadiyah Palopo

DOI : [10.37531/sejaman.v5i1.1607](https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1607)

Abstract

This research is to measure and assess the company's performance in need of an integrated and comprehensive performance measurement method consisting of financial and non-financial aspects. This type of research is a qualitative analysis. In this study, the sample used is the 2018-2020 financial report, the balanced scorecard measurement method with 4 aspects, namely financial aspects, customer aspects, internal business aspects, and learning and growth aspects. Data analysis used in this study consisted of financial and non-financial data. Where the results of the research are based on the results of research from a financial perspective, customer perspective, Internal Business Perspective and learning and growth perspective as seen from cafe sorata sales growth using financial performance benchmarks such as sales growth because these benchmarks are generally used in companies to find out how much increased sales growth. From 2018 to 2020 From the results of cafe solata for the last 3 years it can be seen that cafe solata is able to run the company's wheels well. At cafe sonata, innovation is carried out, where the innovation is in the form of adding a list of food and beverage menus in accordance with consumer desires and the progress of the times, most consumers like modern or contemporary food and drinks so that they invite consumers to come and visit cafe solata.

Keywords: financial aspects, non-financial aspects, COVID-19

Copyright (c) 2022 Rian Maming

✉ Corresponding author :

Email Address : maming23@gmail.com

PENDAHULUAN

Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang telah di tentukan oleh manajemen. Untuk mengukur dan menilai kinerja perusahaan di perlukan suatu metode pengukuran kinerja yang terintegrasi dan komperhensif yang terdiri dari aspek keuangan dan non keuangan. Bisnis kuliner memerlukan suatu pengukuran kinerja yang tepat agar dapat mengetahui seberapa baik performa usahanya. Hal ini menjadi penting bagi

para pengusaha karena selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan pengukuran kinerja dapat menjadi alat untuk mengevaluasi periode yang lalu yakni *Balance Scorecard*.

Adapun laporan perputaran karyawan dan penjualan dari Café Solata yang akan diteliti yang akan dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Perputaran Karyawan dan Penjualan Tahun 2017 - 2019

Tahun	Perputaran Karyawan	Penjualan (Rp)
2017	4	158.185.500
2018	6	201.189.250
2019	8	278.250.125

Sumber : Data cafe Solata

Dimana Pengukuran kinerja selama ini hanya menitikberatkan pada hasil akhir yaitu aspek keuangan dan ini belum mencukupi jika diterapkan di abad informasi dan komunikasi saat ini. Pengukuran kinerja yang seringkali hanya memfokuskan pada aspek keuangan hanya akan menghasilkan laba maksimal dalam jangka pendek. Pengukuran kinerja juga dapat dilihat dari aspek non keuangan yaitu aspek perspektif pelanggan, aspek perspektif bisnis internal dan aspek perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian mengenai *Balance Scorecard* juga telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya. (Julia, 2014) dengan judul Analisis Kinerja Sistem Informasi pada PT. Bank Central Asia Menggunakan IT *Balanced Scorecard*. Metode yang digunakan dalam makalah ini adalah IT *Balanced Scorecard*. Hasilnya menunjukkan bahwa hasil tertinggi pada perspektif kontribusi perusahaan sebesar 19,33%, lalu perspektif masa depan dengan nilai 19%, yang ketiga adalah perspektif orientasi pengguna sebesar 18,8%, dan yang terakhir adalah perspektif operasionalisasi dengan nilai 14,58%. Hasil akhir pencapaian adalah 71,71%, yang berarti kinerja sudah berada pada level baik

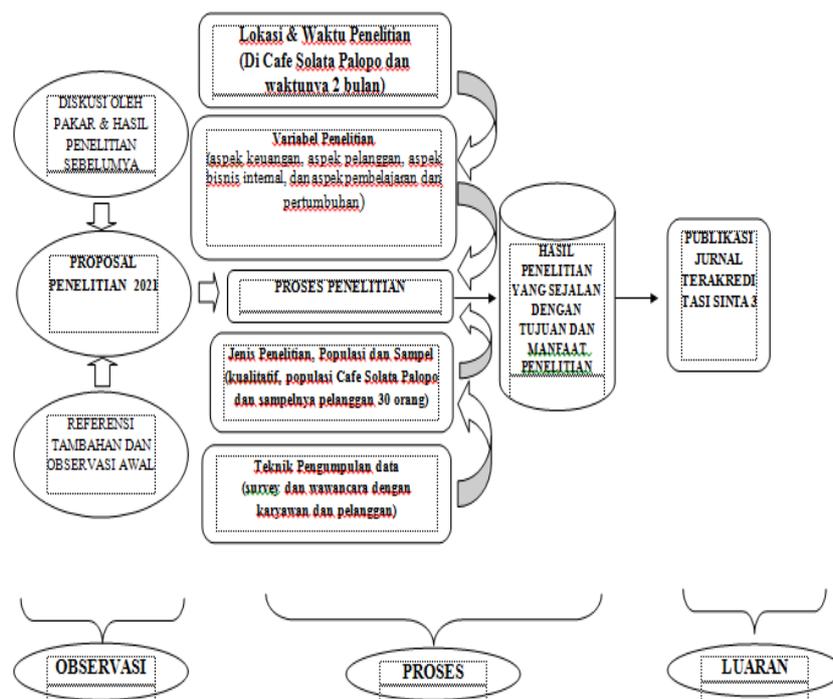
Studi mengenai analisis balance scorecard di Palopo masih sangat sedikit terlebih pada masa pandemi COVID-19 yang memungkinkan terjadinya pergeseran pola perilaku konsumen dari café tersebut. Maka, peneliti bermaksud untuk menganalisis lebih lanjut tentang *balance scorecard* pada cafe solata di palopo di masa pandemi *covid* -19. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam praktik bisnis restoran cepat saji dan untuk penelitian selanjutnya

METODOLOGI

Perspektif *balanced scorecard* Cafe Solata di Palopo dilihat dari:

- a. Perspektif keuangan (financial), perspektif keuangan yang berkaitan dengan pertumbuhan pendapatan pada Cafe Solata di Palopo .

- b. Perspektif pelanggan (*customer*), pendekatan dengan jumlah nota tiap tahunnya yaitu 2018-2020 pada Cafe Solata di Palopo .
- c. Perspektif proses bisnis internal (*internal business processperspective*), menggunakan pendekatan inovasi dengan menu yang bertambah pada Cafe Solata di Palopo .
- d. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*), mengembangkan produktivitas kerja pada Cafe Solata di Palopo



HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan

Tabel 1. Pertumbuhan Penjualan tahun 2018 sampai dengan 2020 Cafe Solata

Keterangan	Tahun			
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Pertumbuhan Penjualan	30%	70%	87%	100%

Tabel diatas merupakan laporan pertumbuhan penjualan pada café solata pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. untuk melihat perspektif keuangan pada café solata, dapat dilihat di tabel diatas yaitu pertumbuhan penjualan sagena. pada tabel diatas terdapat pertumbuhan penjualan pada tahun 2016-2017 yaitu 30% terdapat peningkatan sebesar 40% yaitu Rp. 432,000,000.00 dari tahun 2017. hal itu disebabkan oleh net income/laba bersih perusahaan yang meningkat pada tahun 2018. pada periode tahun 2019 pertumbuhan penjualan semakin meningkat karena kondisi pasar yang semakin baik dengan banyaknya promosi penjualan yang mengakibatkan pertumbuhan penjualan meningkat sebesar 17% menjadi 87%. yaitu

Rp. 720,189.250 dan pada tahun 2020 terjadi pertumbuhan penjualan yang signifikan yaitu mencapai 100% dari penjualan tahun 2016 yaitu Rp.864,250,125

Perspektif Pelanggan

Tabel 2. Penerimaan kas dari pelanggan tahun 2018 sampai dengan 2020 Cafe Solata

Keterangan	Tahun			Rata-Rata
	2018	2019	2020	
Penerimaan kas dari pelanggan	720.189.250	864.250.125	918.098.125	834.179.167

Pada tabel 2 diatas dijelaskan mengenai penerimaan kas dari pelanggan yang dilihat dari jumlah kwitansi penjualan. Pada tahun 2018 terdapat penerimaan kas dari pelanggan sebanyak Rp.720.189.250, hal ini didapat dari jumlah kwitansi yang diterima selama 1 tahun. Pada tahun 2019 terdapat penerimaan kas dari pelanggan berupa kwitansi sebanyak Rp. 864.250.125 dan pada tahun 2020 terdapat penerimaan kas dari pelanggan berupa kwitansi sebanyak Rp. 918.098.125. Dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 terjadi peningkatan yang signifikan dari sector penerimaan kas dari pelanggan. Hal itu dapat dilihat dari rata-rata penghasilan yang didapatkan adalah Rp. 834.179.167. Dari hasil café solata selama 3 tahun terakhir dapat dilihat bahwa café solata mampu berjalan roda perusahaan dengan baik. Seperti Anggaran penjualan yang semakin baik dan signifikan, selain itu pula café solata mampu melihat keadaan persaingan di pasar yang semakin ketat dan dapat menempatkan posisi perusahaan dalam persaingan. Serta rencana-rencana tentang penerimaan-penerimaan kas dari sumber yang lain (*non-operating*)

Perspektif Bisnis Internal

Dalam internal *process perspective*, perusahaan menilai seberapa besar ukuran dan sinergi dari setiap unit kerja. Untuk mengukur poin ini, pemimpin perusahaan harus rutin mengamati bagaimana kondisi internal dalam perusahaan. Apakah semuanya dijalankan sesuai dengan metode yang ditetapkan atau malah melenceng dari peraturan. Kemampuan dan keahlian yang dimiliki setiap karyawan akan menghasilkan proses bisnis internal yang bagus. Selain bertambahnya jumlah konsumen, omzet dan keuntungan yang didapat perusahaan juga akan bertambah. Ada tiga hal yang perlu diperhatikan dalam perspektif proses bisnis internal, antara lain proses inovasi berkaitan dengan ide-ide terhadap produksi barang, proses operasi berkaitan dengan aktivitas dan rutinitas sehari-hari yang dilakukan bagian internal serta proses pasca penjualan berkaitan dengan metode pemasaran yang tepat untuk meningkatkan omzet penjualan.

Dalam proses ini, unit bisnis meneliti kebutuhan konsumen yang sedang berkembang ataupun yang belum terlihat dan kemudian menciptakan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Di café solata melakukan inovasi yang berfokus pada penambahan inovasi yang dapat dikembangkan dengan cepat dan tidak mahal. Penambahan inovasi ini berupa *line extensions* (produk baru dalam kategori yang sama dengan produk rumah makan yang telah ada) dan *horizontal growth strategy* (memasuki pasar atau wilayah geografis baru). Dimana inovasi tersebut berupa penambahan daftar menu makanan dan minuman sesuai dengan keinginan konsumen dan kemajuan zaman yang kebanyakan konsumen menyukai makanan dan minuman yang modern atau kekinian. Seperti makanan cumi goreng solata, ayam blackpaper, ayam goreng solata dan udang goreng nusantara.

Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Dalam perspective ini, karyawan menjadi aset berharga perusahaan yang harus dijaga. Tanpa adanya karyawan, proses pertumbuhan dan perkembangan perusahaan akan menghadapi banyak kendala. Selain itu, karyawan juga menjadi faktor pendukung dalam perspektif keuangan dan pelanggan. Di sisi lain, perusahaan juga perlu memperhatikan sistem dan prosedur kerja yang seperti apa yang perlu diterapkan dalam internal perusahaan. Ada baiknya jika semua elemen terkontrol dan terkoordinasi dengan baik sehingga timbul keselarasan selama bisnis berlangsung. Ada tiga hal yang dijadikan tolak ukur dalam perspektif ini, antara lain Kapabilitas atau kemampuan karyawan, Kemampuan mengelola sistem informasi serta Motivasi, dorongan, dan garis tanggung jawab

Tabel 3. Laba Bersih dari pelanggan tahun 2018 sampai dengan 2020 café solata

Keterangan	TAHUN		
	2017	2018	2019
Laba Bersih	228.373.807	290.370.055	405.072.987

Catatan : dalam bentuk Rupiah

Pada tabel 4.3 diatas dijelaskan bahwa laba bersih cafe solata sejak tahun 2017 sampai tahun 2019. Pada tahun 2017 cafe solata mendapatkan keuntungan bersih sebesar Rp. 228.373.807, angka tersebut merupakan hasil yang signifikan semenjak awal pembukaan cafe solata. Pada tahun 2018 cafe solata mendapat keuntungan bersih sebesar Rp. 290.370.055, hal ini disebabkan karena adanya berbagai penambahan dari segi fasilitas serta makanan dan minuman sehingga mengundang konsumen untuk datang dan mengunjungi cafe solata. Pada tahun 2019 cafe solata mendapatkan keuntungan sebesar Rp. 405.072.987, hasil ini didapatkan dari perbaikan sektor pelayanan, makanan dan minuman yang kekinian.

Pembahasan

Untuk melihat perspektif keuangan pada café solata, dapat dilihat di tabel diatas yaitu pertumbuhan penjualan sarena. pada tabel diatas terdapat pertumbuhan penjualan pada tahun 2017-2018 yaitu 30% terdapat peningkatan sebesar 40% yaitu Rp. 432,000,000.00 dari tahun 2017. hal itu disebabkan oleh net income/laba bersih perusahaan yang meningkat pada tahun 2018. pada periode tahun 2019 pertumbuhan penjualan semakin meningkat karena kondisi pasar yang semakin baik dengan banyaknya promosi penjualan yang mengakibatkan pertumbuhan penjualan meningkat sebesar 17% menjadi 87%. yaitu Rp. 720,189,250 dan pada tahun 2020 terjadi pertumbuhan penjualan yang signifikan yaitu mencapai 100% dari penjualan tahun 2017 yaitu Rp.864,250,125.

Berdasarkan hasil penelitian dari perspektif keuangan yang dilihat dari pertumbuhan penjualan dimana menggambarkan prestasi perusahaan yang diukur dari sisi keuangan, cafe solata memakai tolak ukur kinerja keuangan seperti pertumbuhan penjualan karena tolak ukur tersebut secara umum digunakan dalam perusahaan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan pertumbuhan penjualan. Tolak ukur keuangan saja tidak dapat menggambarkan penyebab yang menjadikan perubahan kekayaan yang diciptakan perusahaan atau organisasi (Mulyadi dan Johny Setyawan, 2000). Hasil penelitian ini sejalan dengan yang hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya Sari (2015) dengan judul Analisis *Balance Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Belawan.

Dalam perspektif pelanggan *Balanced Scorecard*, perusahaan melakukan identifikasi pelanggan dan segmen pasar yang akan dimasuki. Segmen pasar merupakan sumber yang akan menjadi komponen penghasilan tujuan finansial perusahaan. Perspektif pelanggan memungkinkan perusahaan menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan penting (kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, dan profitabilitas) dengan pelanggan dan segmen sasaran. Perspektif pelanggan juga memungkinkan perusahaan melakukan identifikasi dan pengukuran, secara eksplisit, proporsi nilai yang akan perusahaan berikan kepada pelanggan dan pasar sasaran. Di masa lalu, perusahaan dapat memusatkan diri pada kapabilitas internal, dengan mengandalkan kinerja produk dan inovasi teknologi. Tetapi perusahaan yang tidak memahami kebutuhan pelanggan akan memudahkan para pesaing untuk menyerang melalui penawaran produk dan jasa yang lebih baik sesuai dengan preferensi pelanggan.

Adapun hasil penelitian pada perspektif pelanggan Pada tahun 2018 terdapat penerimaan kas dari pelanggan sebanyak Rp.720.189.250, hal ini didapat dari jumlah kwitansi yang diterima selama 1 tahun. Pada tahun 2019 terdapat penerimaan kas dari pelanggan berupa kwitansi sebanyak Rp. 864.250.125 dan pada tahun 2020 terdapat penerimaan kas dari pelanggan berupa kwitansi sebanyak Rp. 918.098.125. Dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 terjadi peningkatan yang signifikan dari

sector penerimaan kas dari pelanggan. Hal itu dapat dilihat dari rata-rata penghasilan yang didapatkan adalah Rp. 834.179.167.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya Sari (2015) dengan judul *Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Belawan*.

Perspektif proses bisnis internal menampilkan proses kritis yang memungkinkan unit bisnis untuk memberi value proposition yang mampu menarik dan mempertahankan pelanggannya di segmen pasar yang diinginkan dan memuaskan harapan para pemegang saham melalui financial returns (Simon, 1999). Pada perspektif proses bisnis internal, para manajer melakukan identifikasi berbagai proses yang sangat penting untuk mencapai tujuan pelanggan dan pemegang saham. Setiap bisnis memiliki rangkaian proses tertentu untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan memberikan hasil finansial yang baik. Model rantai nilai generik memberi suatu template yang dapat disesuaikan oleh setiap perusahaan dalam mempersiapkan perspektif setiap bisnis internal.

Pada penelitian ini di café solata melakukan inovasi yang berfokus pada penambahan inovasi yang dapat dikembangkan dengan cepat dan tidak mahal. Penambahan inovasi ini berupa *line extensions* (produk baru dalam kategori yang sama dengan produk rumah makan yang telah ada) dan *horizontal growth strategy* (memasuki pasar atau wilayah geografis baru). Dimana inovasi tersebut berupa penambahan daftar menu makanan dan minuman sesuai dengan keinginan konsumen dan kemajuan zaman yang kebanyakan konsumen menyukai makanan dan minuman yang modern atau kekinian. Seperti makanan cumi goreng solata, ayam blackpaper, ayam goreng solata dan udang goreng nusantara.

Hasil penelitian mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Chauliah Fatma Putri, Silviana (2017) dengan judul *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Koperasi dengan Metode Balanced Scorecard Berbasis Borland Delphi*.

Perspektif keempat dan terakhir pada Balanced Scorecard mengembangkan tujuan dan ukuran yang mendorong pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan. Tujuan yang ditetapkan dalam perspektif finansial, pelanggan, dan proses bisnis internal mengidentifikasikan apa yang harus dikuasai perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang istimewa. Tujuan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah menyediakan infrastruktur yang memungkinkan tujuan ambisius dalam perspektif lainnya dapat dicapai. Tujuan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan faktor pendorong dihasilkannya kinerja yang istimewa dalam tiga perspektif scorecard yang pertama.

Hasil penelitian ini yaitu laba bersih café solata sejak tahun 2018 sampai tahun 2020. Pada tahun 2018 cafe solata mendapatkan keuntungan bersih sebesar Rp. 228.373.807, angka tersebut merupakan hasil yang signifikan semenjak awal pembukaan cafe solata. Pada tahun 2019 cafe solata mendapat keuntungan bersih

sebesar Rp. 290.370.055, hal ini disebabkan karena adanya berbagai penambahan dari segi fasilitas serta makanan dan minuman sehingga mengundang konsumen untuk datang dan mengunjungi cafe solata. Pada tahun 2020 cafe solata mendapatkan keuntungan sebesar Rp. 405.072.987, hasil ini didapatkan dari perbaikan sektor pelayanan, makanan dan minuman yang kekinian.

Dimana hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Chauliah Fatma Putri, Silviana (2017) dengan judul Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Koperasi dengan Metode *Balanced Scorecard* Berbasis Borland Delphi

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari perspektif keuangan yang dilihat dari pertumbuhan penjualan dimana menggambarkan prestasi perusahaan yang diukur dari sisi keuangan, cafe solata memakai tolak ukur kinerja keuangan seperti pertumbuhan penjualan karena tolak ukur tersebut secara umum digunakan dalam perusahaan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan pertumbuhan penjualan. Berdasarkan hasil penelitian dari perspektif pelanggan yang dilihat dari Dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 terjadi peningkatan yang signifikan dari sector penerimaan kas dari pelanggan. Dari hasil cafe solata selama 3 tahun terakhir dapat dilihat bahwa cafe solata mampu menjalankan roda perusahaan dengan baik. Seperti Anggaran penjualan yang semakin baik dan signifikan, selain itu pula cafe solata mampu melihat keadaan persaingan di pasar yang semakin ketat dan dapat menempatkan posisi perusahaan dalam persaingan. Serta rencana-rencana tentang penerimaan-penerimaan kas dari sumber yang lain (*non- operating*). Berdasarkan hasil penelitian dari Persepektif Bisnis Internal, Di cafe solata melakukan inovasi yang berfokus pada penambahan inovasi yang dapat dikembangkan dengan cepat dan tidak mahal. Penambahan inovasi ini berupa *line extensions* (produk baru dalam kategori yang sama dengan produk rumah makan yang telah ada) dan *horizontal growth strategy* (memasuki pasar atau wilayah geografis baru). Dimana inovasi tersebut berupa penambahan daftar menu makanan dan minuman sesuai dengan keinginan konsumen dan kemajuan zaman yang kebanyakan konsumen menyukai makanan dan minuman yang modern atau kekinian. Berdasarkan hasil penelitian dari Persepektif pembelajaran dan pertumbuhan, kemampuan individu cafe solata dalam meningkatkan laba sangat baik hal ini disebabkan karena adanya berbagai penambahan dari segi fasilitas serta makanan dan minuman sehingga mengundang konsumen untuk datang dan mengunjungi cafe solata. hasil ini didapatkan dari perbaikan sektor pelayanan, makanan dan minuman yang kekinian

Referensi :

- Akbar, d. S. (2018). Penerapan anggaran berbasis kinerja. *Jawara: jurnal wawasan dan riset akuntansi*.
- Ardana, d. 2012:3. (2012). Buku ajar perilaku keorganisasian. *Fakultas ekonomi universitas udayana*.

- Beriman, r., jufrianis, & tangkudung, j. (2018). The effects of explosive limb muscle strength, eye-foot coordination and self-confidence in shooting skills. *Journal of Indonesian physical education and sport*, 4(2), 62-71. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/jipes.042.09>
- Julia, cynthia rachmana. (2014). Analisis kinerja rumah sakit dengan pendekatan balance scorecard dengan pendekatan balance scorecard. *Analisis kinerja rumah sakit dengan pendekatan balance scorecard*.
- Marheni, m. (2019). Penilaian mutu perguruan tinggi dengan perspektif balance scorecard di iain syaikh abdurahman siddik bangka belitung. *Sustainable: jurnal kajian mutu pendidikan*. <https://doi.org/10.32923/kjmp.v2i2.990>
- Nurdiansyah, d. (2017). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, budaya kerja, dan iklim organisasi terhadap kinerja sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten bogorr. *Jurnal populis*.
- Saputra, w. E., & hendri, e. (2020). Kajian disiplin terhadap prestasi kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal media wahana ekonomika*. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v16i4.3724>
- Waridah, w., & mediawati, e. (2016). Analisis kinerja reksadana syariah. *Jurnal riset akuntansi dan keuangan*. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i2.4043>