

**PENGUKURAN KINERJA KEDAI KOPI TIGATIGA *CAFFEINE*
MENGUNAKAN METODE
*BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**RAIHANAH NABILAH
NIM: 2421801621**



**JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGUKURAN KINERJA KEDAI KOPI TIGATIGA *CAFFEINE*
MENGUNAKAN METODE
*BALANCED SCORECARD***

Oleh:

NAMA	: RAIHANAH NABILAH
NIM	: 2421801621
JURUSAN	: Akuntansi

Telah Disetujui dan Disahkan di Bekasi Pada Tanggal 15 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Rizkison, SE. I, M.Si

Menyetujui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Israfil Munawarah, SE, M.S.Ak

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi yang Berjudul

**PENGUKURAN KINERJA KEDAI KOPI TIGATIGA *CAFFEINE*
MENGUNAKAN METODE
*BALANCED SCORECARD***

Oleh:

NAMA : RAIHANAH NABILAH
NIM : 2421801621
JURUSAN : Akuntansi

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 15 Agustus 2022
Waktu : 10:30 – 11:20Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua	: M. Hari Purnomo, SE. Ak, MM	()
Anggota	: Wahjuny Djamaa, SE.Ak, M.Sc	()

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Israfil Munawarah, SE, M.S.Ak

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RAIHANAH NABILAH
NIM : 2421801621
Jurusan : Akuntansi
Alamat : Pondok Tanah Mas, Jl. Wijayakusuma 3
Blok C 27 No.9

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengukuran Kinerja Kedai Kopi Tigatiga *Caffeine* menggunakan metode *Balanced Scorecard* ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 15 Agustus 2022



RAIHANAH NABILAH

ABSTRAK

RAIHANAH NABILAH, NIM 2421801621, Pengukuran Kinerja Kedai Kopi

Tigatiga *Caffeine* dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard*

Pengukuran kinerja suatu usaha tentu diperlukan dalam menentukan berapa lama usaha tersebut beroperasi dalam jangka panjang, pengukuran kinerja tersebut peneliti memilih menggunakan metode *Balanced Scorecard*, yaitu: pengukuran dari empat perspektif antara lain: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Usaha yang diambil peneliti adalah usaha kedai kopi, karena antusiasme masyarakat menjadi salah satu aktivitas wajib jika meluangkan waktu luang ke kedai kopi, pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* bisa menjadi alternatif bagi yang mempunyai usaha, walaupun masih jarang di terapkan di perusahaan dan usaha pada umumnya, namun dapat berupa sebagai alat untuk mengkomunikasikan strategi di antara pihak manajemen, karyawan, para pemegang saham, pelanggan, dan komunitas lingkungan.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil kinerja kedai kopi Tigatiga dari (1) Kinerja Perspektif Pelanggan sangat puas dengan segala fasilitas, menu, rasa yang disediakan oleh kedai kopi Tigatiga, (2) Kinerja Perspektif Bisnis Internal dari karyawan sendiri pada tahun 2020 mengalami pengurangan, namun inovasi produk dan pencarian produk di pangsa pasar masih diteruskan hingga di tahun 2021 banyak keluaran produk terbaru, (3) Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran pada tahun 2020 nilai retensi karyawan 50% dan pada tahun 2021 nilainya menurun 0%, maka dinilai baik, produktivitas karyawan pada tahun 2020 nilai produktivitas karyawan 29.775.847 dipersentasikan menjadi 29,7% dan pada tahun 2021 114.096.327 dipersentasikan menjadi 11,4% , maka dinilai baik, (4) Kinerja Perspektif Keuangan, dihitung menggunakan indikator NPM dinilai cukup sehat, ROA dinilai sehat, Tingkat Efisien dinilai sehat, Tingkat Efektifitas dinilai cukup sehat.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

RAIHANAH NABILAH, NIM 2421801621, *Performance Measurement of Tigatiga Caffeine Coffee Shop using the Balanced Scorecard Method*

Measuring the performance of a business is certainly needed in determining how long the business operates in the long term, measuring the performance of the researcher chooses to use the Balanced Scorecard method, namely: measurement from four perspectives, including: financial perspective, customer perspective, internal business perspective, growth perspective and learning.

The business taken by the researcher is a coffee shop business, because the enthusiasm of the community is one of the mandatory activities if you take free time to the coffee shop, measuring performance using the Balanced Scorecard can be an alternative for those who have a business, although it is still rarely applied in companies and businesses in general, but it can be a tool to communicate strategies among management, employees, shareholders, customers, and the environmental community.

The results of this study show the performance results of the Tigatiga coffee shop from (1) The performance of the Customer Perspective is very satisfied with all the facilities, menus, flavors provided by the Tigatiga coffee shop, (2) The performance of the Internal Business Perspective of the employees themselves in 2020 has decreased, but product innovation and product searches in the market share are still continued until 2021 many of the latest product outputs, (3) Performance of Growth and Learning Perspectives in 2020 the employee retention value was 50% and in 2021 the value decreased by 0%, then it was rated as good, employee productivity in 2020 the employee productivity value of 29,775,847 was presented to 29.7% and in 2021 114,096,327 was presented to 11.4%, then it was rated as good, (4) Financial Perspective Performance, calculated using the NPM indicator was considered quite healthy, ROA is considered healthy, Efficient Level is considered healthy, Effectiveness Level is considered quite healthy.
Keywords : Performance Measurement, Balanced Scorecard

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengukuran kinerja kedai kopi Tigatiga *Caffeine* menggunakan metode *Balanced Scorecard* ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena pengunjung kedai kopi sangat ramai didatangi oleh masyarakat untuk bertemu kerabat atau sedang mengerjakan aktivitas.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Israfil Munawarah, SE, M.S.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rizkison, SE.I, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cumlaude.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bpk. Rizki Anwar selaku pemilik kedai kopi tigatiga *caffeine* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Rekan-rekan barista kedai kopi tigatiga *Caffeine* yang membantu selama proses penulisan skripsi ini.
10. Ayahanda Ahmad Kosim (Alm) serta Ibunda Yayat Maryati tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 15 Agustus 2022



RAIHANAH NABILAH

NIM:2421801621

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Kinerja.....	10
2.1.2. Karakteristik dan pengukuran kinerja yang efektif.....	13
2.1.3. Metode Pengukuran Kinerja Kedai Kopi	16
2.1.4. <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.1.5. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.1.6. Implementasi Pengukuran Kinerja Kedai Kopi dengan menggunakan <i>balanced Scorecard</i>	26
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31

3.1	Tempat dan waktu penelitian.....	31
3.2	Jenis Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6.	Metode Analisis Data.....	35
BAB IV		38
HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Gambaran Umum.....	38
1)	Sejarah Singkat Kedai Kopi	38
2)	Dasar Pendirian Kedai Kopi.....	39
4.1.2	Hasil Analisis Data	41
A.	Perspektif Pelanggan.....	41
B.	Perspektif Bisnis Internal	45
C.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	47
D.	Perspektif Keuangan	48
4.2	Pembahasan Penelitian.....	52
A.	Perspektif Pelanggan.....	52
B.	Perspektif Bisnis Internal	52
C.	Pertumbuhan dan Pembelajaran	53
D.	Perspektif Keuangan	53
BAB V.....		56
SIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Simpulan	56
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Produksi Kopi dari Delapan Negara Produsen Terbesar di Dunia Tahun 2015/2016–2016/2017 (Ton).....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	31
Tabel 3.2	Data Partisipan Perspektif Pelanggan.....	34
Tabel 3.3	Kriteria NPM Perspektif Keuangan.....	36
Tabel 3.4	Kriteria ROA Perspektif Keuangan.....	37
Tabel 3.5	Kriteria Efektivitas Perspektif Keuangan.....	37
Tabel 3.6	Kriteria Efisiensi Perspektif Keuangan.....	38
Tabel 4.1	Tanggapan Pelanggan Terhadap Penilaian Pengukuran Rating 1 Sampai 5 pada Tiga <i>Caffeine</i>	41
Tabel 4.2	Sumber Perhitungan Perspektif Internal.....	46
Tabel 4.3	Sumber Perhitungan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	47
Tabel 4.4	Sumber Perhitungan Perspektif Keuangan Tahun 2020 – 2021.....	48
Tabel 4.5	Rekapitulasi <i>Balanced Scorecard</i> Perspektif Bisnis Internal.....	55
Tabel 4.6	Rekapitulasi <i>Balanced Scorecard</i> Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	55
Tabel 4.7	Rekapitulasi <i>Balanced Scorecard</i> Perspektif Keuangan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kinerja Individu.....	15
Gambar 2.2	Value Chain Proses Bisnis Internal.....	23
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2	Grafik Hasil Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	48
Gambar 4.3	Grafik Sumber Perhitungan Perspektif Keuangan	50
Gambar 4.4	Grafik Perspektif Keuangan.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Keterangan Penelitian.....	60
Lampiran 2.	Daftar Pertanyaan Penelitian.....	61
Lampiran 3.	Hasil Wawancara Kinerja Perspektif Pelanggan.....	62
Lampiran 4.	Data Perspektif Kinerja Keuangan.....	72
Lampiran 5.	Kartu Bimbingan Skripsi.....	77
Lampiran 6.	Daftar Riwayat Hidup.....	78