

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya perekonomian pada industri saat ini banyak restoran yang memanfaatkan adanya penggunaan jasa grabfood yang dapat memudahkan para pemakai untuk mencapai kebutuhannya terutama dalam bidang makanan. Dimana para konsumen tidak harus mengunjungi restoran yang menyediakan makanan yang di inginkan cukup dengan cara memesan dari aplikasi grabfood maka makanan yang diinginkan akan diantar sesuai dengan pesanan. Begitu juga dengan restoran yang menyediakan jasa grabfood sudah lebih mudah melayani pelanggan, dan tidak perlu repot untuk menyediakan meja maupun kursi tempat pelanggan. Untuk karyawan yang seharusnya ada sudah bisa dibatasi jumlah pekerja, banyaknya karyawan akan berpengaruh terhadap finansial restoran dimana pemilik restoran harus menyediakan upah bagi pekerjanya. Untuk mengetahui data finansial restoran maka dibutuhkan SPK (Sistem Pengukuran Kinerja).

Sistem pengukuran kinerja sangat penting karena berperan sebagai kunci dalam pelaksanaan rencana strategis, evaluasi pencapaian tujuan organisasi, dan rencana pembangunan kompensasi manajerial (Ittner dan Larcker, 1998). Merchant (2006) berpendapat bahwa ukuran kinerja sangat penting dalam evaluasi

kinerja manajerial yang berguna untuk memotivasi manajer mengarahkan usahanya dalam mencapai tujuan organisasi melalui berbagai insentif yang terkait dengan pencapaian tujuan tersebut.

Sistem Pengukuran Kinerja merupakan hal penting dan luas yang dalam beberapa tahun ini mengalami peningkatan di dalam hal teori maupun aplikasi manajemen perusahaan dan dalam konstruksi aplikasi. Sistem pengukuran kinerja merupakan konsep yang banyak digunakan tetapi belum dapat didefinisikan (Neely et.al.,1995; Franco-Santos et.al.,2007). Dalam dua dekade terakhir, penggunaan Sistem Pengukuran Kinerja komprehensif telah dibahas secara luas oleh peneliti-peneliti terdahulu (Hoque & James, 2000).

Adopsi sistem pengukuran kinerja akan berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan, sedangkan apabila tidak diadopsi sistem pengukuran kinerja cenderung kehilangan keunggulan kompetitif dan akhirnya kehilangan keuntungan. Ada beberapa kegunaan sistem pengukuran kinerja, yaitu:

- a. Memberikan informasi yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi strategi yang berpotensi paling tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan.
- b. Menyelaraskan proses manajemen dengan pencapaian tujuan strategi yang dipilih, contohnya: penetapan target, keputusan membuat atau membeli, evaluasi kinerja, dan lain-lain.

Penelitian ini merupakan replikasi dari pada penelitian Fei Deng (2015). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Fei Deng terdapat pada objek penelitian dan waktu penelitian. Fei Deng melakukan penelitian untuk perusahaan

konstruksi yang ada di Negara Inggris dan penelitian ini dilakukan pada tahun 2015. Sedangkan penelitian saya ini akan mengambil objek penelitian di Usaha Kecil Menengah (restoran) yang memakai jasa Grabfood di kota Medan pada tahun 2022. Selain itu, pada penelitian Fei Deng menekankan pada strategi dan manajemen operasional, sedangkan penelitian ini hanya menekankan pada strategi usaha restoran yang memakai jasa Grabfood.

Program pengukuran kinerja difokuskan pada pengukuran, penilaian dan tolak ukur. Fokus utama suatu kinerja dapat dikaitkan dengan operasional usaha. Setiap restoran mempunyai keunikan usaha sendiri sehingga mengarah pada kesulitan dalam mengadopsi standar ukuran kinerja. Ini disebabkan, setiap restoran mempunyai tujuan atau spesifikasi usaha yang bervariasi. Restoran harus dapat mengembangkan kemampuan dan memperoleh pengetahuan dalam hal mengembangkan standar ukuran pengukuran kinerja.

Di jaman serba canggih, modern dan global ini, usaha kecil menengah dihadapkan kepada tekanan besar dalam hal mempertahankan usaha bisnisnya dan harus mampu menciptakan keuntungan untuk pemilik perusahaan (Deng dan Smyth, 2014). Restoran di dalam berbisnis sering jatuh bangun. Apabila usaha bisnisnya gagal, maka pemilik restoran akan memulai bisnis yang baru. Sehingga, ini akan memerlukan strategi bisnis yang mampu memastikan keunggulan yang kompetitif di pasar yang bergejolak. Untuk itu, restoran akan menjadi sarana yang kuat untuk mendukung inisiatif tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka perlu dilihat secara holistic bagaimana Sistem Pengukuran Kinerja. Ini kemungkinan dapat menjelaskan

secara konseptual dan efektivitas Sistem Pengukuran Kinerja di restoran. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk membahas **“Pengaruh Sifat Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Pengguna Sistem Pengukuran Kinerja (Studi Kasus Pada Restoran Yang Memakai Jasa Grabfood Di Kota Medan Tahun 2022)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang dibuat peneliti adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh sifat sistem pengukuran kinerja terhadap pengguna sistem pengukuran kinerja pada Restoran yang memakai jasa grabfood di kota Medan?
2. Sejauhmanakah perusahaan yang menggunakan jasa grabfood lebih unggul dari yang tidak menggunakan jasa grabfood?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian yang dibuat oleh peneliti yaitu:

1. Menjelaskan bagaimanakah pengaruh sifat Sistem Pengukuran Kinerja terhadap pengguna Sistem Pengukuran Kinerja (SPK) pada restoran yang memakai jasa grabfood di kota Medan.
2. Untuk mengetahui sejauh mana perusahaan yang menggunakan jasa grabfood lebih unggul dari yang tidak menggunakan jasa grabfood.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Bagi akademis, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa sejauh mana praktik Sistem Pengukuran Kinerja ini harus disesuaikan dengan karakteristik SPK di Usaha Kecil Menengah.
2. Bagi manajemen perusahaan, terutama manajer sebagai referensi bagi perusahaan dalam rangka mengembangkan Sistem Pengukuran Kinerja yang dapat memberikan dampak pada peningkatan kinerja Usaha Kecil Menengah mereka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pengguna sistem pengukuran kinerja adalah setiap entitas yang menggunakan sistem pengukuran kinerja untuk memungkinkan pelanggan melakukan pembaruan sistem guna untuk mengembangkan strategi maupun kinerja suatu entitas termasuk untuk Usaha Kecil Menengah (Restoran). Setiap Usaha Kecil Menengah (Restoran) diharuskan untuk mengukur dan melaporkan kinerja terkait berbagai aspek termasuk waktu, biaya, kualitas, keselamatan, kepuasan, penghargaan terhadap orang, dampak terhadap lingkungan dan keterlibatan masyarakat. Menurut Marsum Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil yang menyediakan pelayanan berupa makanan maupun minuman. Tujuan operasional restoran adalah untuk membuat para pelanggan puas akan apa yang sudah dinikmati baik dari segi makanan maupun kenyamanan yang didapatkan oleh pelanggan yang berdampak baik bagi restoran guna mencari keuntungan. Secara umum, restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman yang menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan maupun tampilan fisik bangunan.

Di jaman serba canggih, modern dan global ini, usaha kecil menengah dihadapkan kepada tekanan besar dalam hal mempertahankan usaha bisnisnya dan harus mampu menciptakan keuntungan untuk pemilik perusahaan (Deng dan Smyth, 2014). Sehingga banyak restoran yang menggunakan jasa aplikasi Grabfood untuk mengembangkan usahanya. Grabfood adalah layanan pesan antar makanan dan minuman dari restoran yang terdaftar di aplikasi grab. Saat sedang menggunakan aplikasi grabfood mitra harus memesan makanan sekaligus membayarkan terlebih dahulu kemudian diantar kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu datang lagi ke restoran.

2.1.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja

Azhar Susanto (2013:22), mengatakan bahwa sistem adalah kumpulan atau grup dari sub sistem/bagian/komponen atau apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan dapat bekerja sama untuk mencapai satu tujuan tertentu. Mehren (1973) mendefinisikan pengukuran sebagai suatu prosedur yang sistematis untuk mengamati perilaku seseorang dan menggambarkannya dengan bantuan skala numerik atau sistem pengkategorian. Pengertian kinerja secara bahasa menurut Sobirin, (2014) adalah pertunjukan, pekerjaan, perbuatan, pergelaran prestasi, hasil.

Menurut Kamus Bahasa Inggris Oxford, kinerja diartikan sebagai seberapa baik atau buruknya suatu pekerjaan yang dilakukan. Dalam konteks bisnis, kinerja adalah konteks subjektif (Folan et al 2007) tentang kinerja fungsional dan menghasilkan pengembalian ke pemasok, namun mungkin tidak dapat

didefinisikan secara mutlak (Lebas 1995) berpendapat bahwa kinerja bukan hanya tentang prestasi masa lalu, tetapi tentang masa depan (fungsi, perusahaan dan masyarakat). Kinerja adalah tentang menyebarkan dan mengelola dengan baik komponen model kausal yang mengarah pada pencapaian tujuan yang dinyatakan secara tepat waktu dalam batasan khusus untuk perusahaan dan situasi. Oleh karena itu, kinerja adalah kasus khusus dan pembuat keputusan khusus. Mencapai keselarasan mengenai definisi parameter kinerja dan model kausal yang mengarah padanya adalah salah satu fungsi penting manajemen. (Lebas 1995, hal.29).

Menurut Neely, et al., (1997) mengatakan bahwa kinerja sama dengan efektifitas dan efisiensi. Menurut Kim dan Larry (1998) sistem pengukuran kinerja adalah frekuensi pengukuran kinerja pada manajer dalam unit organisasi yang dipimpin mengenai kualitas dalam aktivitas operasional perusahaan. Sistem pengukuran kinerja menyediakan informasi yang relevan dengan pengambilan keputusan. Informasi yang relevan diperoleh dari alat ukur kinerja yang mencakup aspek keuangan dan non keuangan. Menurut Neely et al., (2005) Pengukuran kinerja (Performance Measurement) didefinisikan sebagai proses mengukur tindakan efektifitas dan efisiensi.

Sedangkan sistem pengukuran kinerja (Performance Measurement System) adalah sekumpulan matrik yang terstruktur yang digunakan untuk mengkuantifisir efisiensi dan efektifitas suatu aktivitas (Neely et al., 2005). Sistem pengukuran kinerja adalah suatu sistem yang bertujuan untuk manajer menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial yang diterapkan secara konsisten dan menyeluruh. Sistem pengukuran kinerja mekanisme yang

memperbaiki kemungkinan bahwa organisasi tersebut akan mengimplementasikan strateginya dengan baik. Sistem pengukuran kinerja memberikan informasi, membantu menerapkan strategi (Maisel 1992), dan menghubungkan proses manajemen, seperti penetapan target. Pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja untuk mencapai tujuan strategis yang dipilih.

Pencarian definisi SPK yang ada menunjukkan empat perspektif khas dalam SPK dalam literatur manajemen.

1. Perspektif Informasi.

Sistem Pengukuran Kinerja dibidang informasi adalah sistem informasi yang memungkinkan proses manajemen dengan kinerja yang dapat berfungsi baik secara efektif maupun secara efisien. (Bititci et,al 1997). Perspektif ini menekankan peran SPK dalam menghasilkan informasi dan menjadi bagian dari perilaku dalam manajemen kinerja dalam organisasi.

2. Perspektif Proses.

Sistem Pengukuran Kinerja dalam bidang perspektif proses memungkinkan keputusan yang di informasikan menjadi model dan tindakan yang harus diambil karena mengukur efisiensi dan efektivitas tindakan masa lalu melalui akuisisi, pemeriksaan, pemilahan, analisis, interpretasi, dan penyebaran data yang tepat. Perspektif ini menekankan proses terkait dalam siklus sistem pengukuran kinerja, seperti desain, implementasi, penggunaan, pemeliharaan, peninjauan dan pembauran (Bourne at,al.,2000; Wouters dan Sportel 2005). Salah satu tujuan utama dalam studi ini adalah untuk menjelaskan dan mengontekstualisasikan proses sistem pengukuran kinerja.

3. Perspektif strategi.

Perspektif strategis misalnya kartu skor berimbang atau sering disebut dengan (*Balanced ScoreCard*) yaitu eksklusif kerangka kerja komprehensif yang dapat menerjemahkan visi dan strategi perusahaan kedalam seperangkat ukuran kinerja yang koheren yang terkait (Kaplan dan Norton 1996a). Perspektif ini meyoroti hubungan antara strategi perusahaan dengan sistem pengukuran kinerja. Sistem pengukuran kinerja dianggap sebagai sarana yang efektif untuk manajemen strategis (Gimbert et, al 2010).

4. Perspektif Hibrida.

Perspektif Hibrida dalam Sistem Pengukuran Kinerja ada dua manfaat yaitu:

- 1) Memberikan informasi yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi strategi yang menawarkan potensi tertinggi untuk mencapai tujuan perusahaan,
- 2) Menyelaraskan proses manajemen seperti; penetapan target, pengambilan keputusan, dan evaluasi kerja, dengan pencapaian tujuan strategis yang dipilih (Otley 1999). Perspektif ini lebih komprehensif daripada tiga sebelumnya, karena mengambil tiga komponen informasi, strategi dan proses menjadi pertimbangan.

Beberapa defenisi umum ditemukan (Bassioni dkk.,2005) mendefinisikan sistem pengukuran kinerja sebagai sistem pengukuran yang diterapkan oleh organisasi kontruksi untuk tujuan manajemen mereka, bukan untuk klien dan pemangku kepentingan. Love dan Holt(2000) menyoroti bahwa sistem pengukuran kinerja bisnis yang efektif harus memungkinkan perusahaan

konstruksi untuk mengevaluasi dan menetapkan posisinya sehubungan dengan lingkungan bisnis. Defenisi ini menekankan peran sistem pengukuran kinerja dalam menghadapi lingkungan eksternal dan persaingan, namun cenderung mengabaikan perannya dalam operasi dan manajemen internal.

2.1.2 Level Analisis Sistem Pengukuran Kinerja

Penyampaian kinerja suatu usaha akan berkontribusi pada peningkatan kinerja bisnis (Egan 1998), dimana pada batas tertentu dapat memotivasi peningkatan fokus pada pemantauan perubahan proses bisnis dan mengukur kinerja bisnis. Namun demikian, fokus bisnis yang menghilangkan pengukuran kinerja dari suatu bisnis (terutama dukungan manajemen perusahaan dan anggaran), dari manajemen karena adanya menghambat putaran dari umpan balik yang efektif. Ada beberapa tingkat analisis sistem pengukuran kinerja, yaitu:

- a) Level Industry, menilai kinerja industry dan inisiatif tolak ukur kinerja di suatu entitas (Fisher at. Al., 1995).
- b) Level Perusahaan, menilai kinerja industri mencakup pengukuran gambaran dan keberlanjutan (Love and Holt 2000). Aspek ini cenderung dilemahkan karena kurangnya anggaran bisnis untuk memfasilitasi putaran umpan balik yang memadai untuk menghasilkan peningkatan dalam bisnis.

Menurut review, kinerja bisnis, perusahaan dan industry dan dilihat dari 4 (empat) perspektif Deng dan Symith 2013, yaitu:

- a) Perspektif Konseptual

Merancang konseptual atau identifikasi alat pengambilan keputusan (*Key Performance Indicator*) (Kagioglou et.al 2001). Penelitian konseptual biasanya mengasumsikan bahwa kinerja dapat diukur secara konseptual melalui dimensi yang dijelaskan dan metric yang terperinci, sehingga penelitian ini biasanya bertujuan mengkonseptualisasikan sifat rumit dari kinerja kedalam ukuran yang metric yang normative, dimana yang memungkinkan kurang pemeriksaan dan verifikasi secara praktis.

b) Perspektif Praktis

Mengidentifikasi masalah konseptual terkait sistem pengukuran kinerja atau sebagai alat pengambilan keputusan (Beatham et.al., 2004). Asumsi yang mendasari perspektif ini adalah bahwa kerangka kerja konseptual akan memberi para praktisi suatu pedoman yang terbatas, karena banyak masalah kontekstual dan hambatan dalam suatu organisasi, dimana sebagian besar melemahkan penerapan langsung kerangka kerja. Oleh sebab itu, masalah konstektual harus dijelaskan, misalnya menyediakan praktisi dengan model setiap langkah untuk menerapkan kerangka kerja konseptual dalam perusahaan mereka atau menunjukkan faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat perkembangan SPK.

c) Perspektif Tolak Ukur (Benchmarking)

Menyediakan teknik tolak ukur atas database (Fisher at.al 1995). Peneliti yang ada di aliran perspektif ini berpendapat bahwa ada dua teknik tolak ukur dan tolak ukur kinerja sangat penting untuk melakukan pengukuran kinerja, yaitu penilaian dan perbandingan. Namun karena kurangnya database yang

akurat dan perbandingan yang tidak tepat, tolak ukur tidak cukup mencapai kinerja kelas dunia.

d) **Perspektif Empiris**

Menyelidiki faktor yang mempengaruhi kinerja (Tang dan Ogunlana 2003). Perspektif ini berada dalam prediksi kinerja dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti budaya, strategi, struktur dan faktor lingkungan. Perspektif ini memberikan wawasan tentang pendorong utama kinerja dan sampai batas tertentu membahas masalah konteks tentang bagaimana perusahaan dapat mencapai kinerja yang berkelanjutan, tetapi kompleksitas berbagai faktor eksternal dan internal meningkatkan kesulitan dalam mengukur jangka panjang kinerja yang berkelanjutan.

2.1.3 Kerangka Sistem Pengukuran Kinerja

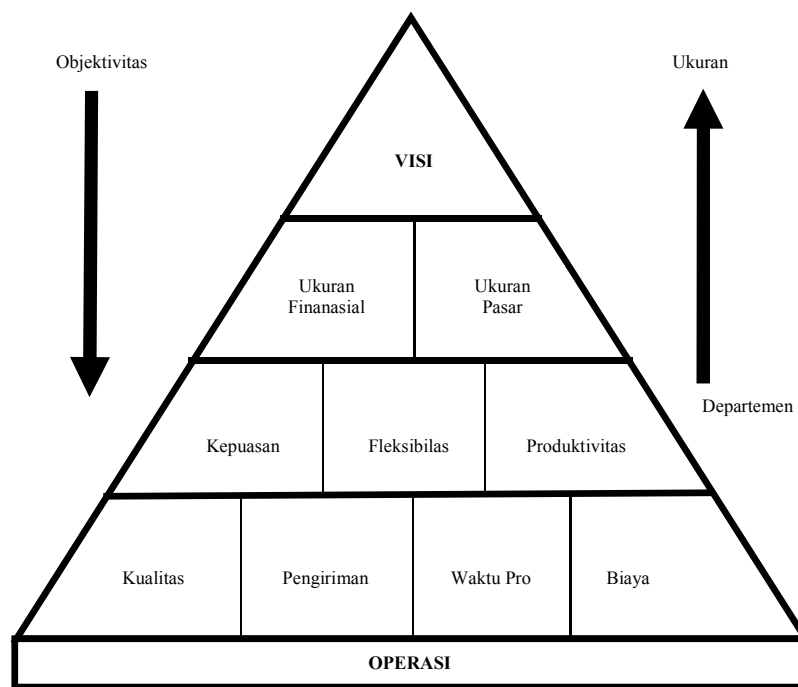
2.1.3.1 Kerangka Kontemporer

Pada kerangka kontemporer ini, dengan mengkritik kekurangan ketergantungan pada ukuran keuangan sepanjang tahun 1970-an, banyak peneliti telah mencoba untuk merancang kerangka kerja konseptual yang melengkapi ukuran keuangan dengan ukuran non-keuangan. Kerangka kerja ini telah sangat memajukan sifat konseptual kinerja dalam konteks bisnis.

1) Piramida Kinerja

Lynch dan Cross menyatakan bahwa kinerja piramida berguna untuk menggambarkan bagaimana tujuan dikomunikasikan sampai ke tingkat operasional dan bagaimana langkah-langkah yang disampaikan kembali ke tingkat

yang lebih tinggi. Kekuatan kerangka ini meliputi: Mengintegrasikan pandangan hirarki pengukuran kinerja bisnis dengan tampilan proses bisnis secara eksplisit membedakan ukuran eksternal (misalnya kepuasan pelanggan, kualitas dan pengiriman) dan ukuran operasi bisnis (misalnya produktivitas dan waktu daur ulang).



Gambar 2.1 Piramida Kinerja (Cross dan Lynch 1988/89)

2) Matriks Pengukuran Kinerja

Matriks Pengukuran Kinerja Keegan et.al.(1989) mempromosikan klasifikasi ukuran kinerja menjadi biaya dan non-biaya, ukuran internal dan eksternal (lihat Gambar 2-3). Ini adalah model yang seimbang, sederhana dan lebih cepat dimengerti (Garengo et.al., 2005), tetapi tidak membuat keterbukaan hubungan antara dimensi yang berbeda (Neely et, al., 2000)

TANPA BIAYA	BIAYA	
Jumlah Pembeli Berulang; 1. Tidak ada keluhan pelanggan 2. Saham	Posisi Biaya yang Kompetitif ; 1. Pengeluaran R&D relatif	INTERNAL
Waktu Siklus Desain; 1. Tepat waktu pengiriman 2. Jumlah Produk baru	Biaya Desain; 1. Biaya bahan, 2. Biaya produksi.	EXTERNAL

Tabel 2.1 Matriks Pengukuran Kinerja (Keeagan et.al 1989)

3) Determinan dan Kerangka Hasil

Kerangka determinan hasil Fitzgerald et al (1991) ada dua tipe dasar ukuran kinerja dalam organisasi manapun:

- a) Hasil terdiri dari; daya saing dan kinerja keuangan,
- b) Penentu Hasil; termasuk kualitas, fleksibilitas.

Pemanfaatan sumber daya dan inovasi, menyoroiti bahwa hasil yang diperoleh adalah fungsi dari kinerja bisnis masa lalu berkaitan dengan determinan tertentu. Dalam hal ini hasilnya adalah indikator lagging, dan determinan sebagai indikator utama (Neely et,al 2000).

HASIL	Kinerja Keuangan
	Daya Saing
PENENTU	Kualitas
	Fleksibilitas
	Penggunaan Sumber Daya
	Inovasi

Tabel 2.2 Kerangka Kinerja Penentu Hasil (Fitzgerald et,al.1991)

4) Pengukuran Kinerja Penentu Hasil

Dalam industri jasa, masalah kualitas pengukuran layanan semakin menarik perhatian. Salah satu skala pengukuran kinerja untuk kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh (Hoxley 2000). Skala pengukuran hasil ini mencakup 22 item, yang dikategorikan kedalam lima dimensi termasuk, keandalan, jaminan, sikap empati dan daya tanggap. Terlepas dari popularitas dan aplikasinya yang semakin meningkat, pengukuran kualitas layanan telah menjadi sasaran sejumlah kritik di tingkat teoritis (misalnya; keberatan paradigmatik, kritik terhadap kesenjangan, otorisasi proses, dan dimensi) dan tingkat operasional misalnya (Harapan, komposisi, item dan varians) (Buttle 1996).

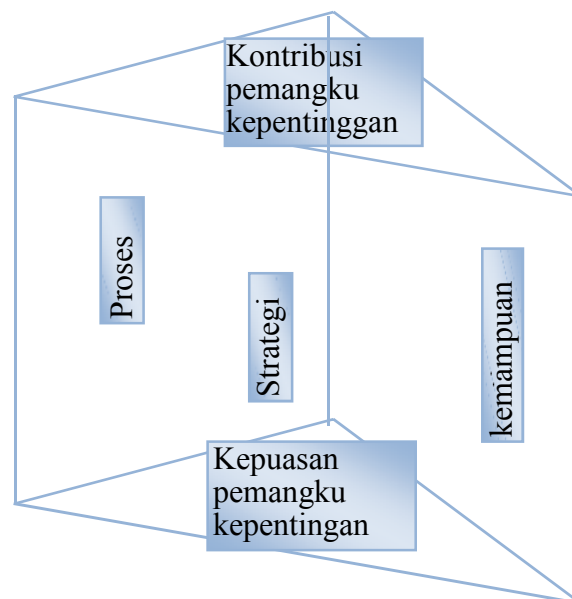
5) Kartu Skor Berimbang (*Balance ScoreCard*)

Kartu Skor Berimbang pertama kali dikembangkan oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1992, di gambarkan sebagai salah satu ide bisnis yang paling berpengaruh kerangka kerja ini telah dikembangkan dan dipublikasikan terutama dengan alasan bahwa ukuran keuangan tradisional tidak sesuai dengan keterampilan dan kompetensi yang ingin dicapai perusahaan. Kartu skor berimbang mencakup empat perspektif:

- 1) Perspektif Keuangan;
- 2) Perspektif Pelanggan;
- 3) Perspektif Proses Internal;
- 4) Pembelajaran dan Pertumbuhan.

6) Kinerja Prisma

Kinerja prisma memberikan perspektif baru untuk melihat pengukuran kinerja. Kerangka kerja ini memangku kerangka kepentingan (Neely at., al 2002). Mereka berpendapat bahwa ukuran kinerja pada awalnya tidak berasal dari strategi perusahaan. Sebaliknya, para eksekutif didorong untuk mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan semua pemangku kepentingan. Kerangka kerja ini terdiri dari lima aspek yang saling terkait; kepuasan pemangku kepentingan, strategi, proses, kemampuan, dan kontribusi pemangku kepentingan.



Gambar 2.2. Lima Aspek Perisma Kinerja (Neely at, al 2002)

2.1.4 Konteks Sistem Pengukuran Kinerja

Kontekstualisasi sistem pengukuran kinerja membahas bagaimana kerangka kerja konseptual dapat diterapkan dalam konteks organisasi tertentu

untuk mengembangkan sistem pengukuran kinerja, sehingga aliran literatur ini berfokus pada proses termasuk desain, implementasi, penggunaan, serta tinjauan dan pembaruan. Neely dkk, (1995) berpendapat bahwa desain sistem pengukuran kinerja dapat dibagi menjadi tiga tingkatan.

- 1) Desain Tindakan Individu;
- 2) Desain sistem pengukuran kinerja sebagai suatu entitas; dan
- 3) Integrasi sistem pengukuran kinerja dan lingkungannya termasuk keduanya internal dan eksternal.

De Haas dan Kleigeld (1999) menyajikan kerangka normatif dua aspek dari beberapa sistem pengukuran kinerja

- a) Organisasi Proses Desain; dan
- b) Spesifikasi produk ukuran kinerja.

Tinjauan sebelumnya menunjukkan bahwa masalah yang terkait dengan proses sistem pengukuran kinerja dapat dikonseptualisasikan menjadi lima tahap:

- a) Organisasi Proses Desain;
- b) Desain sistem pengukuran kinerja;
- c) Implementasi sistem pengukuran kinerja;
- d) Penggunaan sistem pengukuran kinerja; dan
- e) Review dan Update sistem pengukuran kinerja.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa proses formal desain SPK membantu perusahaan untuk memutuskan apa yang perlu diukur, mengumpulkan data yang sesuai dan menghilangkan konflik di sistem pengukuran kinerja (Neely at, al 1996). Jelas, proses mapan untuk

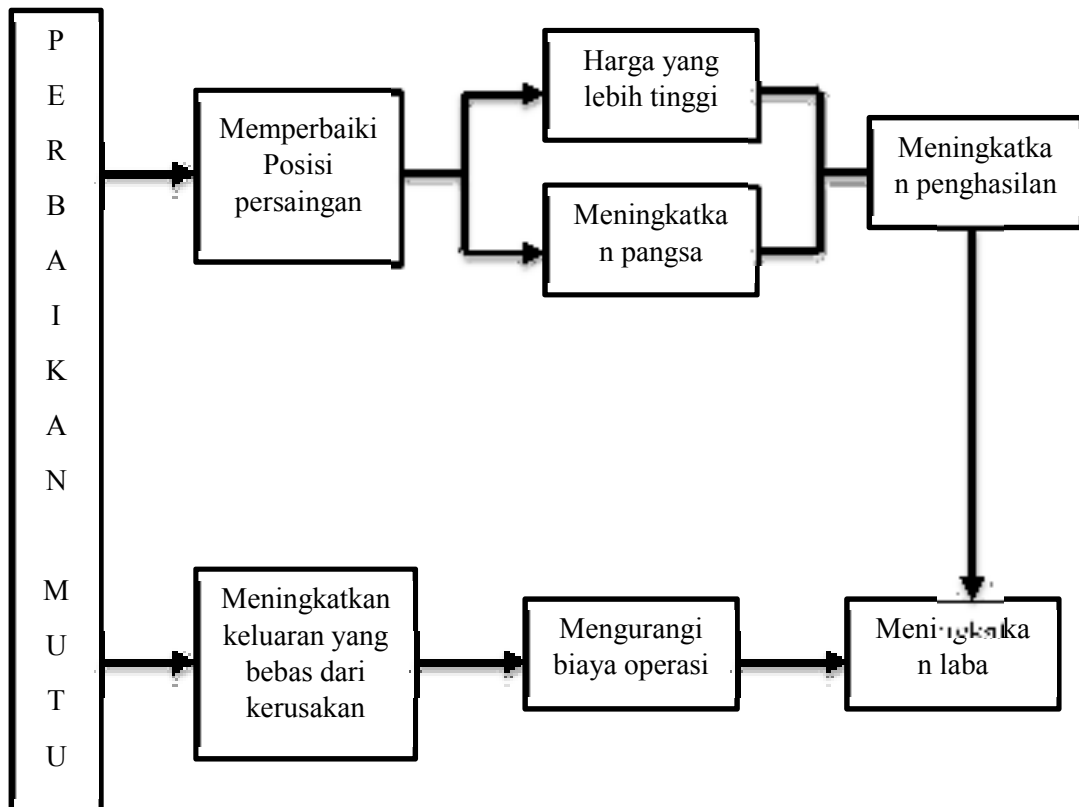
mengkonseptualisasikan sistem pengukuran kinerja mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menyelaraskan komitmen manajemen puncak, mengalokasikan sumber daya yang tepat dan melibatkan partisipasi karyawan di tingkat yang berbeda.

2.1.5 Efek dari Sistem Pengukuran Kinerja

Penerapan sistem pengukuran kinerja secara luas menimbulkan pernyataan mengenai sejauh mana perusahaan menuai manfaat nyata. Pernyataan ini memotivasi banyak peneliti manajemen untuk menyelidiki efek atau konsekuensi dari sistem pengukuran kinerja dan menjelaskan mekanisme (Banker et, al 2000). Fokus utama diantara studi ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara atribut penting dari sistem pengukuran kinerja dan efek terkait misalnya, kinerja keuangan dimana kontijensi organisasi dapat memainkan peran mediator atau moderator. Oleh karena itu, teori kontijensi diterapkan secara luas, menunjukkan bahwa efektivitas sistem pengukuran kinerja bergantung pada konteks organisasi dan lingkungan.

Efek dari system pengukuran kinerja adalah memperbaiki Usaha Kecil Menengah (Restoran) dalam meningkatkan penghasilan. Efek dari system pengukuran kinerja ini dapat dilihat pada perbaikan mutu yaitu sebagai berikut :

Gambar 2.3. Efek system pengukuran kinerja



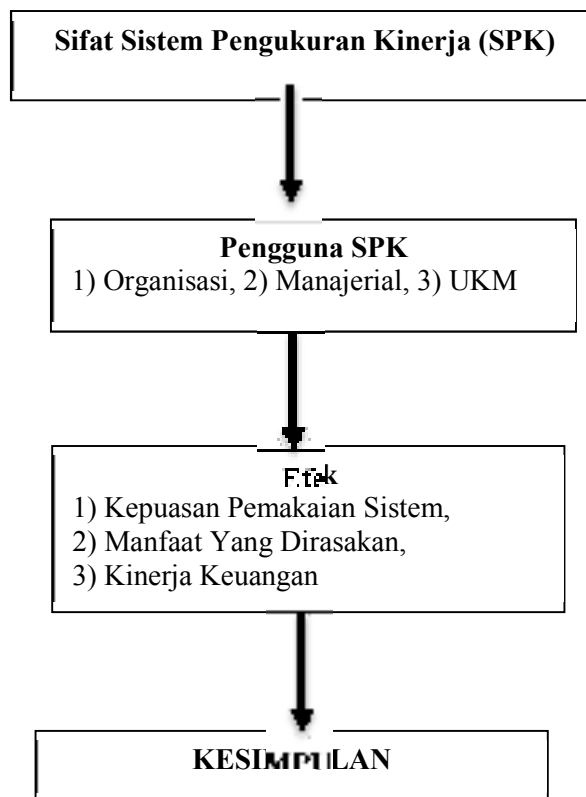
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual merupakan suatu model yang menjelaskan hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah. Di dalam penelitian sebelumnya dalam bidang akuntansi manajemen dan manajemen operasional, telah menyelidiki beberapa atribut sistem pengukuran kinerja contohnya keragaman pengukuran, proses, dan penggunaan tetapi penyelidikan sistematis terhadap atribut utamanya masih kurang. Ini mungkin disebabkan oleh sifat daripada penelitian sistem pengukuran kinerja yang

multidisiplin. Sintesis pengetahuan yang terpecah-pecah namun berpotensi melengkapi dan pembelajaran dari disiplin ilmu lain yang belum tercapai.

Sistem pengukuran kinerja dipandang sebagai suatu yang kompleks dalam menerjemahkan strategi perusahaan menjadi ukuran kinerja. Penelitian ini akan mencoba menjelaskan bagaimana sistem pengukuran kinerja secara positif akan mempengaruhi kinerja usaha kecil menengah (restoran yang memakai jasa grabfood), dan dengan demikian akan membuat kontribusi yang berharga tentang apakah sistem pengukuran kinerja mempengaruhi kinerja perusahaan dan bagaimana caranya. Berdasarkan uraian diatas kerangka pikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.4. Kerangka Pikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sejumlah individu yang setidaknya mempunyai satu ciri atau sifat yang sama (Hadi, 2000). Dari populasi ini diambil contoh atau sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi. Penelitian ini dilakukan pada Usaha Kecil Menengah (restoran) di kota Medan yang menggunakan jasa Grabfood. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer atau pemilik daripada restoran. Penentuan sampel dengan menggunakan *non probability sampling* dengan cara *purposive judgment sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dalam memilih anggota populasi sebagai sampel (Istijanto, 2006).

3.2 Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek yang dipilih adalah manajer pemilik restoran yang memakai jasa grabfood di kota Medan di tahun 2022. Jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 30 restoran sampel yang didapat akan diolah menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian dimulai pada bulan Januari 2022

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Data ini diperoleh dari jawaban responden terhadap koesioner yang telah diberi skor. Berdasarkan sumber data dalam penelitian ini merupakan data

primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu diperoleh dari para manajer atau pemilik restoran yang menjadi responden dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan berupa koesioner. Adapun langkah-langkah di dalam penyebaran koesioner adalah sebagai berikut:

- a) Koesioner diberikan kepada responden yang memiliki karakteristik yang telah ditetapkan yaitu manajer atau pemilik restoran yang memakai jasa Grabfood di kota Medan. Pendistribusian koesioner dilakukan dengan cara mengirimkan koesioner tersebut pada restoran yang bersangkutan.
- b) Responden mengisi koesioner sesuai dengan penilaiannya sendiri.
- c) Setelah koesioner selesai diisi oleh responden, peneliti segera mengumpulkan data yang telah diberikan oleh para responden.

3.5 Defenisi dan Pengukuran Variabel

3.5.1 Defenisi Operasional

Defenisi operasional variable penelitian adalah suatu atribut atau nilai atau sifat maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang digunakan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugyono, 2015:38). Defenisi operasional bertujuan untuk menunjukkan makna variable yang sedang di teliti. Defenisi operasional adalah unsur peneliti yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variable dengan kata lain atau semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana mengatur suatu variable.

Penelitian ini menggunakan analisis skala likert dalam pengukuran variabel. Skala likert merupakan skala psikometrik untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang mengenai

suatu fenomena sosial, yang umum digunakan dan paling banyak digunakan dalam survei. Instrumen pengukuran skala ini yaitu dengan menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk perilaku sekelompok orang yang dijadikan sampel. Adapun indikator yang digunakan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Indikator Skala Likert Sifat Sistem Pengukuran Kinerja

Bentuk Jawaban	Simbol	Bobot/Skor
Tidak Pernah	TP	1
Pernah	P	2
Jarang	J	3
Sering	S	4
Sangat Sering	SS	5

Tabel 3.2 Indikator Skala Likert Kinerja Manajerial/Pemilik UKM

Bentuk Jawaban	Simbol	Bobot/Skor
Sangat Dibawah Rata-Rata	SBR	1
Dibawah Rata-Rata	BRR	2
Rata-Rata	RR	3
Diatas Rata-Rata	ARR	4
Sangat Diatas Rata-Rata	SDR	5

Tabel 3.3 Indikator Skala Likert UKM Pengguna Jasa Grabfood

Bentuk Jawaban	Simbol	Bobot/Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Ragu-Ragu	RR	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

3.5.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan atribut (sifat, nilai dari orang, objek atau kegiatan) yang mempunyai variasi tertentu yang dapat dipakai peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2006).

3.5.3 Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) adalah variable yang dipengaruhi dalam penelitian yang menjadi akibat dari adanya variable independent (bebas). Variable dependen digunakan variable sifat pengukuran kinerja dan kinerja manejerial (pemilik).

3.5.4 Variabel Independen

Variabel independent (bebas) adalah variable yang mempengaruhi, yang menjadi sebab dari adanya variable dependen (terikat). Variable dependen dalam penelitian ini digunakan penggunaan jasa grabfood.

Tabel 3.4 Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator Pengukuran	Skala
Sifat Sistem Pengukuran Kinerja (X1)	Mekanisme perbaikan secara periodeik terhadap keefektifan tenaga kerja dalam melaksanakan kegiatan operasioanl perusahaan berdasarkan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu agar berhasil dalam menentukan strategi perusahaan dan untuk mengetahui seberapa bagus kinerja yang dilakukan individu atau kelompok dalam rangka mencapai sasaran strategis	a) Upaya-upaya peningkatan kualitas/ras makanan dna minuman yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan b) Integrasi untuk perbaikan Usaha Kecil Menengah (Restoran) dimasa yang akan datang c) Upaya-upaya yang bertujuan mencegah gangguan atau penyebab kerugian Usaha Kecil Menengah (Restoran) d) Upaya-upaya yang bertujuan mengurangi pekerjaan ulang untuk produksi makanan atau minuman yang	Likert

		<p>buruk</p> <p>e) Upaya-upaya yang bertujuan memberikan jaminan bagi makanan atau minuman yang buruk</p> <p>f) Upaya-upaya yang bertujuan menurunkan claim terhadap makanan atau minuman yang buruk.</p> <p>g) Riset untuk meningkatkan kualitas produk makanan dan minuman yang disediakan Usaha Kecil Menengah (Restoran)</p> <p>h) Mendesain pekerjaan, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah menggunakan pendekatan ilmiah</p> <p>i) Obsesi dan motivasi untuk meningkatkan kualitas pekerjaan maupun hasil produksi makanan dan minuman</p>	
Kinerja Manajerial/ Pemilik (X2)	Kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial antara lain : perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, pengawasan, pengaturan staff, negosiasi dan perwakilan	<p>a) Perencanaan</p> <p>b) Investigasi</p> <p>c) Pengkoordinasian</p> <p>d) Evaluasi</p> <p>e) Pengawasan</p> <p>f) Pemilihan staff</p> <p>g) Negosiasi</p> <p>h) Perwakilan</p>	Likert
Penggunaan Jasa	Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang	a) Penggunaan jasa Grabfood	Likert

<p>Grabfood (Y)</p>	<p>mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan dengan menggunakan aplikasi grabfood.</p>	<p>hubungannya telah dijalin dan dibina serta berfungsi secara efektif untuk meningkatkan Usaha Kecil Menengah (Restoran)</p> <p>b) Jasa Grabfood dapat digunakan dalam persaingan pasar untuk Usaha Kecil Menengah (Restoran)</p> <p>c) Jasa Grabfood dapat meningkatkan penghasilan (laba) Usaha Kecil Menengah (Restoran)</p> <p>d) Jasa Grabfood dapat mencapai target penjualan yang telah direncanakan</p> <p>e) Jasa Grabfood volume penjualan lebih tinggi daripada tidak menggunakan jasa Grabfood</p> <p>f) Jasa Grabfood dapat membatasi jumlah karyawan sehingga berpengaruh terhadap finansial restoran</p> <p>g) Jasa grabfood dapat mengurangi biaya operasi Usaha Kecil Menengah (Restoran)</p> <p>h) Jasa Grabfood memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pelanggan dan berdampak baik</p>	
----------------------------	--	---	--

		pada Usaha Kecil Menengah (Restoran)	
--	--	--------------------------------------	--

3.6 Teknis Analisis Data

3.6.1 Uji Kualitas Data

Menurut Ghozali (2016:47) “data yang baik harus merupakan data yang valid dan reliabel. Oleh karena itu, sebelum data diolah dan dianalisis, data yang diperoleh akan terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program *SPSS*”

a. Pengujian Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menguji sejauh mana instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian maupun mengukur sesuatu yang seharusnya diukur secara tepat dengan membandingkan item pertanyaan ke total skor variabel yang terdiri beberapa pertanyaan. Uji validasi membantu menentukan apakah suatu pertanyaan angket dianggap tidak relevan dan perlu dibuang/diganti sehingga diperoleh hasil penelitian yang valid (Umar, 2013). Valid artinya instrumen tersebut dapat mengukur apa yang sedang diukur. Validasi ini menggunakan *Person Product Moment*. Artinya, mengkorelasikan setiap skor dalam pertanyaan dengan skor total dan mengoreksi nilai koefisien korelasi yang berlebihan. Kriteria pengujiannya adalah pada signifikansi 0,05. Dikatakan valid apabila korelasinya signifikan ($p\text{-valid} > 0,05$) atau ada korelasi antara item dengan total skornya (Ghazali, 2011).

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pengujian tersebut valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pengujian tersebut tidak valid

b. Pengujian Reabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali atau jika diulang, paling tidak oleh responden yang sama dapat menghasilkan hasil yang sama (Umar, 2013). Menurut Ghazali (2016:48)“uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah kuisisioner tetap konsisten jika digunakan lebih dari satu kali terhadap gejala dengan alat ukur yang sama. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus *Cronbach alpha*> 0,70

c. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2016:38), statistik deskriptif adalah statistik untuk menganalisis data yang terkumpul apa adanya, tanpa ada kesimpulan atau generalisasi yang berlaku umum. Persamaan ini digunakan untuk menguji adanya hubungan dari variabel independent dan intervening (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y) (Schoonhoven, 1981). Statistik deskriptif memberikan gambaran deskriptif keadaan responden mengenai variabel penelitian yaitu sifat sistem pengukuran kinerja, kinerja manajerial dan jasa penggunaan grabfood..

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normatif

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah data (sampel) yang diperoleh dan diambil dari satu populasi terdistribusi dengan normal atau tidak. Dengan menggunakan *One-Samples Kolmogorov-Smirnov* test sebagai alat uji normalitas data (Ghazali, 2011). Dengan tingkat signifikan (α) = 5% atau 0,05. Kriteria penelitian sebagai berikut:

- a) Apabila signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima (distribusi data normal).

b) Apabila signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak (distribusi data tidak normal).

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas, dimana dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Menurut Ghazali (2016:103) “uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.” Pada model regresi yang baik antar variabel independen seharusnya tidak terjadi korelasi. Pendekatan yang digunakan ada dua yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya dengan uji tes *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan analisis sebagai berikut:

1. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
2. Sebaliknya, jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan $VIF > 10$, maka terdapat multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda maka terjadi gejala heterokedastisitas. Jika hasil uji gejala heterokedastisitas lebih besar dari t -sign ($\alpha = 5\%$) maka tidak mengalami heterokedastisitas (Ghozali, 2002).

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat. pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan

1. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016: 95) “koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

2. Uji Simultan (F test)

Menurut Ghozali (2016:171) “uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.” Kriteria pengambilan keputusannya, yaitu :

- a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis dapat ditolak, ini berarti bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis diterima, ini berarti bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2016:93) “analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.”

Analisis regresi berganda yang dilakukan dalam penelitian menggunakan metode enter dengan model sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y : Penggunaan Jasa Grabfood

α : Koefisien Konstanta

β_1, β_2 ,: Koefisien Regresi

X1 : Sifat Sistem Pengukuran Kinerja

X2 : Kinerja Manajerial

Uji Parsial (t test)

Menurut Ghozali (2016:171) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Taraf signifikan yang digunakan adalah 5%. Koefisien regresi menunjukkan arah pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan signifikan t hitung dengan t tabel. Kriteria pengambilan keputusan adalah:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.