BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman sekarang ini teknologi informasi dan perkembangan dunia Internet sudah maju dan berkembang pesat. Perkembangan dari teknologi informasi pada zaman sekarang yaitu adanya kemudahan bagi para pelaku usaha untuk memasarkan produk atau jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen melalui aplikasi berbasis online, jasa/layanan merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain.

Salah satu bentuk dari jasa itu adalah transportasi. Jasa transportasi di masa sekarang ini merupakan sarana yang sangat penting di dalam kehidupan masyarakat untuk mempermudah segala aktivitas yang dilakukan sehari-hari. Transportasi diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin berpergian. Saat ini muncul transportasi yang dapat diakses menggunakan aplikasi pada *smartphone* yang bisa disebut sebagai transportasi online. Salah satu perusahaan yang bisa disebut sebagai transportasi online yang kini berkembang pesat yaitu PT. Grab Indonesia. Grab hadir di Indonesia pada tahun 2014, Grab diawal kemunculannya memperkenalkan *GrabTaxi* sebagai alat transportasi yang dapat di akses masyarakat secara online. Dengan kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah membuat Grab memperkenalkan trobosan-trobosan terbaru untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, dengan mulai memperkenalkan *GrabCar*, *GrabBike, GrabExpress,* dan yang terakhir *GrabFood.*

GrabFood adalah layanan food delivery yang memberikan kemudahan dalam proses pengiriman makanan serta telah berkerjasama dengan berbagai restoran atau tempat makan di daerah konsumen yang terdaftar di layanan *GrabFood.* Layanan Grab belakangan ini semakin diminati, salah satunya yang paling diminati sekarang adalah *GrabFood,* Layanan yang seperti ini semakin diminati masyarakat karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke tempat makan atau restoran yang diinginkan melainkan mereka hannya tinggal memesan makanan lewat aplikasi Grab dari *smartphone* mereka masing-masing.

Layanan *GrabFood* merupakan salah satu aplikasi pemesan makanan secara online yang terdapat di aplikasi Grab, serta menggunakan pengantaran yang mana barang yang dipesan nantinya akan diantarkan oleh kurir (orang bertugas mengantarkan barang) kepada pelanggan yang telah memesan.

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). **Menurut Ittner dan Larcker Sistem pengukuran kinerja sangat penting karena berperan sebagai kunci dalam pelaksanaan rencana strategis, evaluasi pencapaian tujuan organisasi, dan rencana pembangunan kompensasi manajerial**[1].

Merchant mengemukakan:

---

[1] Ittner, C D dan Larcker, D F (1998) **Sebuah analisis kepuasan pelanggan.** Jurnal Penelitian Akuntansi, 36, 1-35.

Bahwa ukuran kinerja sangat penting dalam evaluasi kinerja manajerial yang berguna untuk memotivasi manajer mengerahkan usahanya dalam mencapai tujuan organisasi melalui berbagai insentif yang terkait dengan pencapaian tujuan tersebut[2].

Sistem Pengukuran Kinerja merupakan hal penting dan luas yang dalam beberapa tahun ini mengalami peningkatan di dalam hal teori maupun aplikasi manajemen perusahaan. Adopsi sistem pengukuran kinerja akan berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan, sedangkan apabila tidak adopsi 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, membuat keputusan atau membeli, evaluasi kinerja, dan lain-lain.

Penelitian ini merupakan replikasi dari pada penelitian Fei Deng. Perbedaan penelitian saya dengan penelitian Fei Deng adalah dari 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. Pada penelitian Feng menekankan pada strategi dan manajemen

---

[2] Merchant (2006) **Pengukuran kuantitatif kinerja yang sukses dari perspektif manajer proyek.** Jurnal Teknik dan Manajemen Konstruksi, 132(12), 1284-93.

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 holistik 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 Penggunaan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Pada Restoran Yang Memakai Jasa *GrabFood* di Kota Medan Tahun 2022"**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang dibuat peneliti adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh penggunaan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja pada restoran yang memakai jasa *GrabFood* di kota medan?
2. Bagaimana pengaruh hubungan kinerja manajerial atau pemilik restoran terhadap penggunaan jasa *Grabfood* di kota Medan?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

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

1. Menjelaskan bagaimanakah pengaruh penggunaan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap kinerja pada restoran yang memakai jasa *Grabfood* di kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh hubungan kinerja manajerial atau pemilik restoran terhadap penggunaan jasa *Grabfood* di kota Medan.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi akademis, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa sejauh mana praktik SPK ini harus disesuaikan dengan karateristik SPK di UKM.

2. Bagi manajemen perusahaan, terutama manajer sebagai referensi bagi perusahaan dalam rangka mengembangkan SPK yang dapat memberikan dampak pada peningkatan kinerja UKM mereka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian sistem pengukuran kinerja

Menurut Neely, et al., Pengertian kinerja secara bahasa adalah pertunjukan, pekerjaan, perbuatan, pergelaran prestasi, hasil[3]. Kinerja sama dengan efektifitas dan efisiensi. Yang merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan,visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Pengukuran kinerja didefinisikan sebagai proses mengukur tindakan efektifitas dan efisiensi. Sedangkan sistem pengukuran kinerja adalah sekumpulan matrik yang terstruktur yang digunakan untuk mengkuantifisir efisiensi dan efektifitas suatu aktivitas. Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang terdapat di dalam perusahaan, hasil pengukuran kemudian dipergunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

---

[3] Neely, A (2005) **Evolusi penelitian pengukuran kinerja: perkembangan dalam dekade terakhir dan agenda penelitian berikutnya**. Jurnal Internasional Manajemen Operasi & Produksi, 25 (12), 1264-77.

Lebas 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 tepat waktu dari tujuan yang dinyatakan dalam batasan khusus untuk perusahaan dan situasi. Oleh karena itu, kinerja bersifat spesifik kasus dan spesifik pembuat keputusan. Mencapai kesesuaian dalam definisi parameter kinerja dan model kausal yang mengarah padanya adalah salah satu fungsi penting manajemen[4].

Pencarian definisi Sistem Pengukuran Kinerja yang ada menunjukkan empat perspektif tipikal dalam mendefinisikan Sistem Pengukuran Kinerja dalam literatur manajemen:

1. Perspektif informasi

   Sistem Pengukuran Kinerja adalah sistem informasi yang memungkinkan proses manajemen kinerja berfungsi secara efektif dan efisien. Perspektif ini menekankan peran Sistem Pengukuran Kinerja dalam menghasilkan informasi dan menjadi bagian dari komponen dalam manajemen kinerja dalam organisasi. Dalam pandangan ini, Sistem Pengukuran Kinerja melayani sistem informasi, dan dengan demikian mengabaikan kompleksitas dan luasnya Sistem Pengukuran Kinerja dalam sebuah organisasi, di mana strategi, kompleksitas dan luasnya Sistem Pengukuran Kinerja dalam sebuah organisasi, di mana strategi, proses, fungsi dan struktur dapat merangkul Sistem Pengukuran Kinerja.

---

[4] Lebas, MJ (1995) **Pengukuran kinerja dan manajemen kinerja**. Jurnal Internasional Ekonomi Produksi, 41(1), 23-35.

2. Perspektif proses

   Sistem Pengukuran Kinerja memungkinkan keputusan yang diinformasikan dibuat dan tindakan yang akan diambil karena mengukur efisiensi dan efektivitas tindakan masa lalu melalui akuisisi, pengumpulan, pemilahan, analisis, interpretasi, dan penyebaran data yang sesuai. Perspektif ini menekankan proses terkait dalam siklus hidup Sistem Pengukuran Kinerja, seperti desain, implementasi, penggunaan, pemeliharaan, peninjauan, dan pembaruan. Salah satu tujuan utama dalam studi ini adalah untuk menjelaskan dan mengkontekstualisasikan proses Sistem Pengukuran Kinerja.

3. Perspektif strategi

   Perspektif strategis misalnya kartu skor berimbang atau sering disebut dengan (*Balanced ScoreCard)* menyediakan kerangka kerja yang komprehensif bagi eksekutif yang dapat menerjemahkan visi dan strategi perusahaan ke dalam seperangkat ukuran kinerja yang koheren dan terkait. Perspektif ini menyoroti hubungan antara strategi perusahaan dan Sistem Pengukuran Kinerja, dan lebih khusus lagi, Sistem Pengukuran Kinerja dianggap sebagai sarana yang efektif untuk manajemen strategis.

4. Perspektif hibrida dalam Sistem Pengukuran Kinerja memberikan dua manfaat:
    1) memberikan informasi yang memungkinkan perusahaan mengidentifikasi strategi yang menawarkan potensi tertinggi untuk mencapai tujuan perusahaan, dan
    2) menyelaraskan proses manajemen, seperti penetapan target, pengambilan keputusan pembuatan, dan evaluasi kinerja, dengan pencapaian tujuan strategis yang dipilih. Perspektif ini lebih komprehensif daripada tiga sebelumnya, karena mengambil tiga komponen informasi, strategi dan proses menjadi pertimbangan.

Menurut Bassioni dkk,. beberapa defenisi umum ditemukan mendefinisikan sistem pengukuran kinerja sebagai sistem pengukuran yang diterapkan oleh organisasi kontruksi untuk tujuan manajemen mereka, bukan untuk klien dan pemangku kepentingan.[5] **Love dan Holt menyoroti bahwa sistem pengukuran kinerja bisnis yang efektif harus memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi dan menetapkan posisinya sehubungan dengan lingkungan bisnis[6].** Defenisi ini menekankan peran sistem pengukuran kinerja dalam menghadapi lingkungan eksternal dan persaingan, namun cenderung mengabaikan perannya dalam operasi dan manajemen internal.

---

[5] Bassioni, H A, Price, A D F dan Hassan, T M (2005) **Membangun kerangka kerja konseptual untuk mengukur kinerja bisnis dalam konstruksi: evaluasi empiris**. Manajemen Konstruksi dan Ekonomi, 23(5), 495-507.

[6] Love, PED dan Holt, GD (2000) **Pengukuran kinerja bisnis konstruksi: alternatif SPM. Jurnal manajemen proses bisnis,** 6(5), 408-16.

2.1.2. Level Analisis Sistem Pengukuran Kinerja

Menurut Egan penyampaian kinerja suatu usaha akan berkontribusi pada peningkatan kinerja bisnis, dimana pada batas tertentu dapat memotivasi peningkatan focus pada pemantauan perubahan proses bisnis dan mengukur kinerja bisnis[7]. Namun demikian, fokus bisnis yang menghilangkan pengukuran kinerja dari suatu bisnis (terutama dukungan manajemen perusahaan dan anggaran), dari manajemen dan karena adanya menghambat putaran dari umpan balik yang efektif. Ada beberapa tingkat analisis Sistem Pengukuran Kinerja, yaitu:

a. Level Industri

   Industry, menilai kinerja industry dan inisiatif tolak ukur kinerja di suatu entitas.

b. Level Perusahaan

   Menilai kinerja industry mencakup pengukuran gambaran dan keberlanjutan. Aspek ini cenderung dilemahkan oleh kurangnya anggaran bisnis untuk memfasilitasi putaran umpan balik yang memadai dan penyebaran dan penanaman pelajaran yang dipetik untuk menghasilkan peningkatan dalam bisnis.

---

[7] Egan, J (1998**) Memikirkan kembali konstruksi,** London: HMSO.

2.1.3. Tipe Perspektif Sistem Pengukuran Kinerja

Menurut Deng dan Smyth, Kinerja bisnis perusahaan dan industry dan dilihat dari 4 (empat) perspektif yaitu:[8]

a. Perpektif Konseptual

Merancang konseptual. Penelitian di area konseptual biasanya mengansumsikan bahwa kinerja dapat diukur secara konseptual melalui dimensi yang dijelaskan dan metric yang terperinci, sehingga penelitian ini biasanya bertujuan mengkonseptualisasikan sifat rumit dari kinerja ke dalam ukuran dan metric yang normative, dimana yang memungkinkan kurang pemeriksaan dan verifikasi secara praktis.

b. Perspektif Praktis

Mengidentifikasi masalah kontekstual terkait Sistem Pengukuran Kinerja. 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 kontektual harus dijelaskan dengan, misalnya menyediakan praktisi dengan model setiap langkah untuk menerapkan kerangka kerja konseptual dalam perusahaan mereka atau menunjukkan factor-faktor apa

[8] Deng, F dan Smyth, H (2013) Pendekatan Berbasis Kontingensi terhadap Kinerja Perusahaan dalam Konstruksi: Tinjauan Kritis Penelitian Empiris. Jurnal Teknik dan Manajemen Konstruksi, 139(10), 04013004.

yang memfasilitasi atau menghambat perkembangan Sistem Pengukuran Kinerja.

c. Perspektif Tolak Ukur (Benchmarking)

Menyediakan teknik tolak ukur atau database. Tolak ukur sangat mendukung. Peneliti yang ada di aliran pespektif ini berpendapat bahwa kedua teknik tolak ukur dan tolak ukur kinerja sangat penting untuk melakukan pengukuran kinerja, penilaian dan pembandingan. Namun karena kurangnya database yang akurat dan perbandingan yang tidak tepat, tolak ukur tidak cukup mencapai kinerja kelas dunia.

d. Perspektif Empiris

Menyelidiki factor yang mempengaruhi kinerja. Perspektif ini berada dalam prediksi kinerja dengan mempertimbangkan berbagai factor seperti budaya, strategi, Struktur dan factor 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.

2.1.4. Kerangka konseptual Sistem Pengukuran Kinerja

2.1.4.1 Kerangka kontemporer

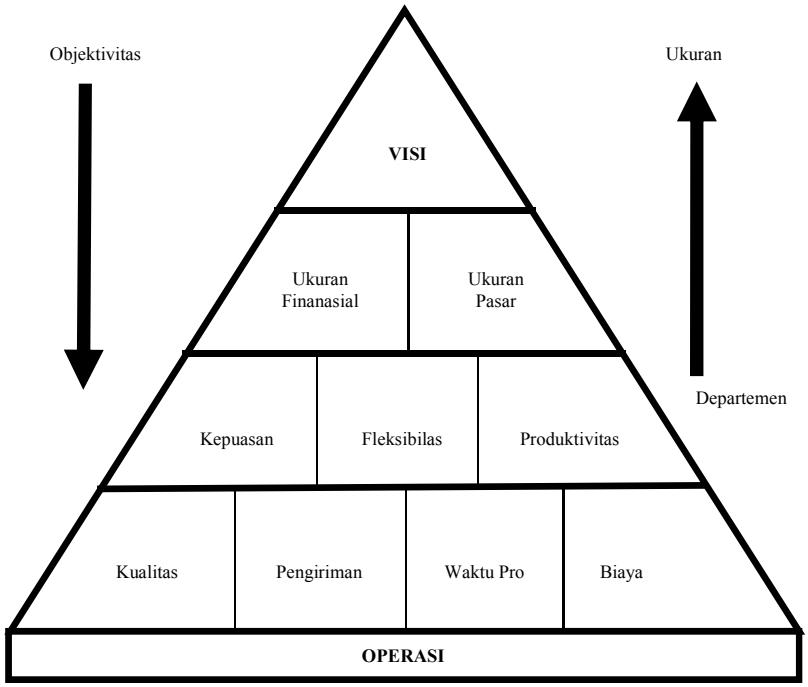
Dengan mengkritik kekurangan ketergantungan pada ukuran keuangan sepanjang tahun 1970-an dan 1980-an, banyak peneliti telah mencoba untuk merancang kerangka kerja konseptual yang melengkapi ukuran keuangan dengan ukuran non-keuangan. Kerangka kerja ini telah sangat memajukan sifat konseptual kinerja 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.[9] 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).

---

[9] Cross, K F dan Lynch, RL (1988/89) **Cara "SMART" untuk mendefinisikan dan mempertahankan kesuksesan.** Kajian Produktivitas Nasional, 8(1), 23-33.



Gambar 1. Piramida Kinerja

Sumber : Fei Deng 2015

2) Matriks Pengukuran Kinerja

Menurut Keegan et,al Matriks Pengukuran Kinerja mempromosikan klasifikasi ukuran kinerja menjadi biaya dan non-biaya, ukuran internal dan eksternal[10]. Ini adalah model yang seimbang, sederhana dan lebih cepat dimengerti, tetapi tidak membuat keterbukaan hubungan antara dimensi yang berbeda.

[10] Keegan, D P, Eiler, R G dan Jones, CR (1989) **Akuntansi manajemen,** 70(2), 45-50.

Tabel 1. Matriks Pengukuran Kinerja

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

Sumber : Fei Deng 2015

3) Determinan dan Kerangka Hasil

Menurut Fitzgerald at, al Kerangka determinan hasil ada dua tipe dasar ukuran kinerja dalam organisasi manapun: [11]

a) Hasil terdiri dari; daya saing dan kinerja keungan,

b) Penentu Hasil; termasuk kualitas, fleksibilitas.

Pemanfaatan sumber daya dan inovasi, menyoroti 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.

[11] Fitzgerald, L, Johnston, R, Brignail, S, Silvestro, R dan Voss, C (1991) **Pengukuran kinerja dalam bisnis jasa. London:** CIMA.

Tabel 2. Kerangka Kinerja Penentu Hasil

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

Sumber : Fei Deng 2015

4) Pengukuran Kinerja Penentu Hasil

Hoxley menyatakan bahwa dalam industri jasa, masalah kualitas pengukuran layanan semakin menarik perhatian[12]. Salah satu skala pengukuran kinerja untuk kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh. Skala pengukuran hasil ini mencakup 22 intem, 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, intem dan varians).

[12] Hoxley, M (2000) **Mengukur kualitas layanan profesional konstruksi Inggris: apa, bagaimana, kapan dan siapa.** Jurnal Internasional Manajemen Kualitas & Keandalan, 17(4/5), 511-26.

5) Kartu Skor Berimbang (*Balance ScoreCard*)

Kartu Skor Berimbang pertama kali dikembangkan oleh Kaplan dan Norton[13]. Di gambarkan sebagai salah satu ide bisnis yag 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:

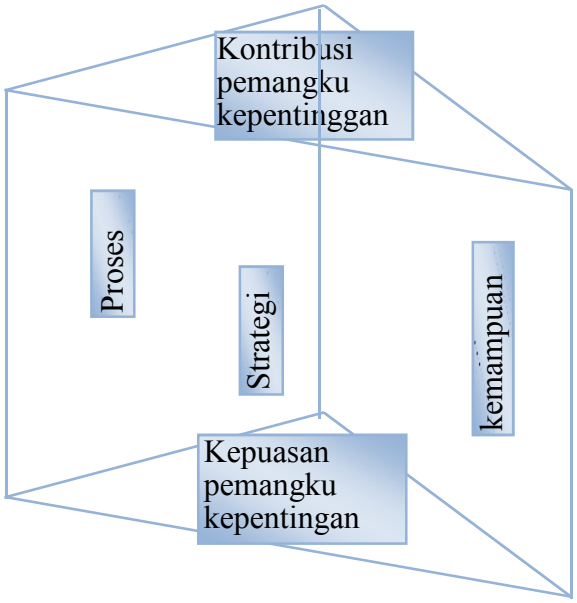
1) Perspektif Keuangan
2) Perspektif Pelanggan
3) Perspektif Proses Internal
4) Pembelajaran dan Pertumbuhan.

6) Kinerja Prisma

Kinerja prisma memberikan perspektif baru untuk melihat pengukuran kinerja. Kerangka kerja ini memangku kerangka kepentingan. 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.

---

[13] Kaplan, RS dan Norton, DP (1992) **Balanced scorecard: ukuran yang mendorong kinerja**. Tinjauan Bisnis Harvard, 70(1), 71-9.



Gambar 2. Lima Aspek Prisma Kinerja
Sumber : Fei Deng 2015

2.1.5. 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. Isu proses desain telah diperhatikan dengan seksama oleh peneliti manajemen operasi

Neely dkk. berpendapat bahwa masalah desain Sistem Pengukuran Kinerja dapat dibagi menjadi tiga tingkatan: [14]

a. desain tindakan individu,

b. desain SPK sebagai suatu entitas, dan

c. integrasi SPK dan lingkungannya termasuk keduanya. internal dan eksternal.

De Haas dan Kleigeld (1999) menyajikan kerangka normatif dua aspek dari desain beberapa Sistem Pengukuran Kinerja: [15]

a. organisasi proses desain,

b. spesifikasi produk desain (yaitu ukuran kinerja).

Tinjauan sebelumnya menunjukkan bahwa masalah yang terkait dengan proses Sistem Pengukuran Kinerja dapat dikonseptualisasikan ke dalam 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.

---

[14] Neely, A, Gregory, M dan Platts, K (1995**) Desain sistem pengukuran kinerja: Sebuah tinjauan literatur dan agenda penelitian**. Jurnal Operasi Internasional & Manajemen Produksi, 15(4), 80-116.

[15] de Haas, M dan Kleingeld, A (1999) **Desain bertingkat sistem pengukuran kinerja: meningkatkan dialog strategis di seluruh organisasi**. Riset Akuntansi Manajemen, 10, 233-61.

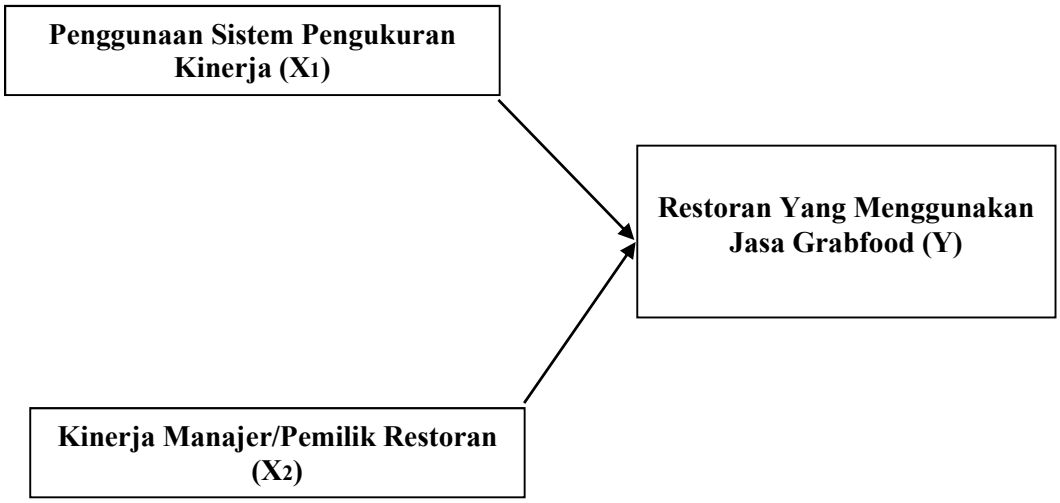
Menurut Neely at, al bahwa proses formal desain Sistem Pengukuran Kinerja membantu perusahaan untuk memutuskan apa yang perlu diukur, mengumpulkan data yang sesuai dan menghilangkan konflik di sistem pengukuran kinerja[16]. Proses mapan untuk mengkonseptualisasikan sistem pengukuran kinerja mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menyelaraskan komitmen manajemen puncak, mengalokasikan sumber daya yang tepat dan melibatkan partisipasi karyawan di tingkat yang berbeda.

2.2. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir merupakan suatu model yang menjelaskan hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana pengaruh penggunaan 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. Berdasarkan uraian diatas kerangka pikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

---

[16] Neely, A, Mills, J, Platts, K, M., G dan Richards, H (1996) **Desain sistem pengukuran kinerja** Jurnal Internasional Ekonomi Produksi, 46-47, 423-31.



Gambar 3. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber : Data diolah oleh penulis

2.3. Rumusan Hipotesis

2.3.1. Pengaruh Penggunaan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Pada Restoran Yang Memakai Jasa *GrabFood* Di Kota Medan.

Hipotesis merupakan sebuah kemungkinan jawaban dari permasalahan yang diajukan. Muri Yusuf mengartikan hipotesis sebagai kesimpulan sementara atau suatu jawaban yang bersifat sementara, serta merupakan konstruksi peneliti mengenai masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Sistem pengukuran kinerja dipandang sebagai suatu sistem yang kompleks dalam menerjemahkan strategi perusahaan menjadi ukuran kinerja. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana penggunaan sistem pengukuran kinerja secara positif akan mempengaruhi kinerja usaha kecil menengah (restoran yang menggunakan jasa

grabfood di kota Medan). Pada penelitian ini rumusan hipotesis yang digunakan penulis adalah:

H_1 : Penggunaan sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada restoran yang memakai jasa *GrabFood* di kota Medan.

2.3.2. Pengaruh Kinerja Manajerial Atau Pemilik Restoran Terhadap Penggunaan Jasa *GrabFood* Di Kota Medan

Kinerja manajerial sebagai kinerja para individu dalam kegiatan manajerial. Kinerja personel meliputi delapan dimensi yaitu: Perencanaan, Investigasi, Pengkoordinasian, Evaluasi, Pengawasan *(supervisi),* Pengaturan staf *(staffing),* Negosiasi, dan Perwakilan *(representatif)*. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial. Kinerja manajerial merupakan hasil dari proses aktivitas manajerial yang efektif mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggung jawaban, pembinaan, dan pengawasan. Selanjutnya kinerja manajerial adalah seberapa efektif dan efisien manajer telah bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajer menghasilkan kinerja dengan mengarahkan bakat dan kemampuan, serta usaha beberapa orang lain yang ada didalam daerah wewenangnya. Kinerja manajerial merupakan suatu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

H_2 : Kinerja manajerial atau pemilik restoran berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa *GrabFood* di kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Menurut Hadi Populasi merupakan sejumlah individu yang setidaknya mempunyai satu ciri atau sifat yang sama.[17] Dari populasi ini diambil contoh atau sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi. Penelitian ini dilakukan pada Usaha Kecil Menengah atau restoran yang memakai jasa *GrabFood* di kota Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah para manajer atau pemilik daripada Usaha Kecil Menengah. Penentuan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan cara *purposive judgment sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dalam memilih anggota populasi sebagai sampel.

3.2. 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 kuesioner 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 Usaha Kecil Menengah yang menjadi responden dalam penelitian ini.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

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

---

[17] Hadi, S. (2000). **Metodologi Research**. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

1. Kuesioner diberikan kepada responden yang memiliki karakteristik yang telah ditetapkan yaitu manajer atau pemilik UKM. Pendistribusian kuesioner dilakukan dengan cara mengirimkan kuesioner tersebut pada perusahaan atau restoran yang memakai jasa *Grabfood* di kota Medan.
2. Responden mengisi kuesioner sesuai dengan penilaiannya sendiri.
3. Setelah kuesioner selesai diisi oleh responden, peneliti segera mengumpulkan.

3.4. Definisi dan Pengukuran Variabel

3.4.1. Defenisi operasional

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

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.

3.4.2. 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.

3.4.3. Variabel Dependen

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

3.4.4. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi, yang menjadi sebab dari adanya variabel dependen (terikat). Variabel dependen dalam penelitian ini digunakan penggunaan jasa *GrabFood*.

Tabel 3. Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Skala Pengukuran	Skala
Penggunaan sistem pengukuran kinerja (X_1)	Proses untuk menghasilkan data yang kemudian apabila data tersebut dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja perusahaan..	a). Saya tidak merasa kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi b). Aplikasi dapat digunakan kapan saja dan dimana saja c). Upaya-upaya restoran memberikan banyak pilihan terhadap pembeli GrabFood d). Pembeli dapat	Likert

		melakukan pembayaran dengan mudah e). Pemesanan melalui aplikasi mudah untuk dilakukan. f). Upaya-upaya yang dilakukan agar Pekerjaan lebih mudah dan cepat g). Upaya-upaya untuk memberikan Kemudahan untuk melayani pelanggan h). Prosedur pelayanan Grab Food dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. i). Upaya-upaya untuk memberikan makanan dan minuman yang berkualitas kepada pelanggan j). Upaya-upaya untuk Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan	
Manajer/Pemilik restoran (X_2)	Kinerja manajerial sebagai kinerja para individu dalam kegiatan manajerial. Kinerja personel meliputi delapan dimensi yaitu: Perencanaan, Investigasi, Pengkoordinasian, Evaluasi, Pengawasan (supervisi), Pengaturan staf (staffing), Negosiasi, dan Perwakilan (representatif).	a) Perencanaan b) Investigasi c) Pengkoordinasian d) Evaluasi e) Pengawasan f) Pemilihan staff g) Negosiasi h) Perwakilan	Likert
Penggunaan Jasa GrabFood (Y)	Suatu cara atau tahap dalam menjalankan usaha untuk dapat mempertahankan daya saing organisasi atau restorannya melalui dengan menggunakan aplikasi jasa GrabFood.	a). Penggunaan jasa GrabFood dapat meningkatkan kualitas Usaha Kecil Menengah (Restoran) b). Penggunaan jasa GrabFood menjangkau konsumen lebih luas untuk Usaha Kecil Menengah (Restoran) c). Penggunaan jasa GrabFood memberikan kemudahan bagi pelanggan Usaha Kecil Menengah (Restoran) d). Penggunaan Jasa GrabFood memberikan kemudahan mempromosikan menu untuk Usaha Kecil Menengah (Restoran)	Likert

	e). Penggunaan jasa GrabFood meningkatkan omzet Usaha Kecil Menengah (Restoran) f). Penggunaan jasa GrabFood mengatasi antrian pelanggan yang membeludak di Usaha Kecil Menengah (Restoran) g). Penggunaan Jasa GrabFood membantu meningkatkan Usaha Kecil Menengah kuliner h) Penggunaan Jasa GrabFood meminimalisir terjadinya kesalahan penyajian pesanan di Usaha Kecil Menengah (Restoran)

Sumber : Data diolah oleh penulis

3.5. Skala Pengukuran

Menurut Sofian & Masri, dilakukannya skala pengukuran bertujuan untuk mengubah data kualitatif menjadi data yang bersifat kuantitatif[18]. Sebelum data diperoleh harus ditentukan terlebih dahulu skala untuk menilai jawaban. Data yang digunakan dalam penelitian ini harus berdasarkan pada jawaban yang diberikan oleh responden dan diukur dengan menggunakan 5 *point* skala Likert yaitu:

1. Skor 5 untuk sangat setuju
2. Skor 4 untuk setuju
3. Skor 3 untuk cukup setuju
4. Skor 2 untuk tidak setuju

[18] Masri dan Sofian Effendi. 1989. **Metode Penelitian Survei**. Jakarta.

5. Skor 1 untuk sangat tidak setuju

Kelebihan digunakannya skala Likert dalam suatu penelitian antara lain adalah :

1. Item-item yang tidak jelas menunjukkan hubungan dengan sikap yang sedang diteliti masih dapat dimasukkan dalam skala.
2. Karena memiliki beberapa alternatif jawaban, membuat skala Likert dapat memberikan keterangan lebih nyata dan jelas tentang pendapat atau sikap responden tentang isu yang dipertanyakan oleh peneliti.

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut mengukur apa yang ingin diukur. Dalam uji validitas digunakan korelasi *product moment* dari Pearson.

Rumus :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (X)(Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X^2)][n\sum Y^2 - \sum Y^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor item dengan skor total
$\sum XY$ = jumlah perkalian skor item dengan skor total
$\sum X$ = jumlah skor tiap item
$\sum Y$ = jumlah skor tiap item
n = jumlah atau sampel yang diteliti

Kriteria pengujian validitas penelitian

1. Jika r hitung > r tabel, maka pengujian tersebut valid

2. Jika r hitung < r tabel, maka pengujian tersebut tidak valid

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur bahwa instrumen yang digunakan bebas dari kesalahan, sehingga diharapkan menghasilkan hasil yang konsisten. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach Alpha (α)*.

Menurut Ghozali instrument yang dipakai dalam variabel dikatakan handal, apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70.[19]

3.6.2. Statistik Deskriptif

Persamaan Partial Derivative ini digunakan untuk menguji adanya hubungan dari variabel independent dan intervening (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependen (Y). Statistik deskriptif memberikan gambaran deskripsi keadaan responden mengenai variabel penelitian yaitu penggunaan sistem pengukuran kinerja, kinerja manajerial dan restoran yang menggunakan jasa *GrabFood.*

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji yang harus dilakukan sebelum melakukan uji regresi yang bertujuan untuk mengetahui dipenuhinya asumsi normalitas, multikolinearitas dan untuk mengetahui tidak terjadinya autokorelasi, dan heterokedastisitas, sehingga persamaan regresi layak untuk digunakan.

a. Uji Normalitas

[19] Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dengan menggunakan uji non parametric yaitu uji *Kolmogorov – Smirnov Test* terhadap *unstandardized residual* hasil regresi. Data dikatakan normal jika nilai probabilitas (sig) *Kolmogorov – Smirnov* lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

Kriteria penelitian sebagai berikut:

a) Apabila signifikansi > 0,05 maka Ho diterima (distribusi data normal).
b) Apabila signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak (distribusi data tidak normal).

b. **Uji Autokorelasi**

Pengujian ini bertujuan untuk meneliti apakah sebuah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya (t-1). Konsekuensi dari adanya autokorelasi dalam model regresi adalah varians sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya. Lebih jauh lagi model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel dependen pada nilai variabel independen tertentu. Autokorelasi timbul pada data yang bersifat *time series*. Uji autokorelasi ini dilakukan dengan membandingkan nilai Durbin-Watson, dengan ketentuan sebagai berikut :

$d < d_L$	: terdapat gejala autokorelasi positif
$d > (4 - d_L)$	: terdapat gejala autokorelasi negatif
$d_U < d < (4 - d_U)$	: tidak terdapat gejala autokorelasi
$d_L < d < d_U$	: pengujian tidak meyakinkan

Data yang digunakan dalam penelitian ini bukan bersifat *time series*, maka pada analisis data, uji autokorelasi tidak dilakukan.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penilitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan bebas dari gejala multikolinearitas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikoliniearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan juga nilai Tolerance. Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas yaitu adalah nilai VIF < 10,00 dan nilai Tolerance > 0,10.

3.6.4. Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Determinasi

Salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara 3 variabel. Persentase pengaruh semua variabel independent terhadap nilai variabel independent ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi *(adjusted R)*. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase variasi yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

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:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \boldsymbol{e}}$$

Dimana:

Y : Restoran yang memakai Jasa GrabFood

α : Koefisien Konstanta

β_1, β_2 ,: Koefisien Regresi

X_1 : Penggunaan Sistem Pengukuran Kinerja

X_2 : Kinerja Manajerial

3.7. Uji Parsial (t test)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Tarif 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:

a. Apabila t_{hitung} > dari t_{tabel} maka Ho ditolak dan Ha diterima, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Apabila t_{hitung} < dari t_{tabel} maka Ho diterima dan Ha ditolak, variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen