**PENGUKURAN KINERJA COFFEE SHOP SOWAN**

**Prima Surya Syahputra**

Sistem Informasi, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya (Prima Surya Syahputra)

email: primasuryas@gmail.com

**Abstrak.** Jurnal ini ditulis dengan menggunakan MS-Word. Panjang artikel berkisar 10 – 15 halaman dan diketik 1 spasi dengan format A4. Abstrak ditulis dalam Bahasa Inggris yang secara ringkas memuat uraian mengenai masalah dan tujuan penelitian, metode yang digunakan, dan hasil penelitian. Abstrak ditulis dalam satu alinea dan tidak lebih dari 200 kata serta tidak boleh mengandung persamaan, gambar dan tabel. Penulisan abstrak dengan menggunakan Times New Roman 12pt, spasi tunggal dan cetak miring. Abstrak diikuti kata kunci yang berisi ide-ide atau konsep dasar yang mewakili bidang yang dibahas/diteliti. Kata kunci terdiri dari 3-5 kata.

Kata kunci: daftarkan maksimal 5 kata kunci dipisahkan dengan tanda koma.

**1. PENDAHULUAN**

Seiring trend gaya hidup masyarakat sekarang ini yang dipengaruhi oleh Banyaknya pusat perbelanjaan persaingan antar Coffee shop sangatlah berat. Banyak Coffee shop yang collapse dikarenakan tidak mampu bersaing dengan kompetitornya. Banyak faktor yang menyebabkan hal ini mulai dari strategi yang tidak efektif dan stagnan sehingga Coffee shop tidak mampu bersaing dengan Coffee shop lain. Menu yang tidak inovatif dan pelayanan yang tidak memuaskan menyebabkan banyak customer lebih memilih Coffee shop lain untuk dikunjungi. Dalam kondisi ini Coffee shop tersebut akan sangat sulit untuk meneruskan jalannya bisnis dan perlu kerja keras hanya untuk mempertahankan jalannya bisnis. Oleh karena itu perlu adanya sebuah sistem pengukuran kinerja untuk mengevaluasi kinerja sebuah Coffee shop apakah Coffee shop tersebut tersebut sudah melakuakan hal yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga perusahaan memiliki keunggulan yang dapat membedakan antara Coffee shop yang lainnya sehingga mampu memuaskan customer.

Dalam dunia bisnis, pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk menilai apakah perusahaan telah mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan atau belum. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan adalah Balanced Scorecard (BSC). Metode BSC ini sangat efektif dalam memetakan tujuan dan sasaran perusahaan dalam berbagai perspektif seperti keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Balance Scorecard (BSC) merupakan konsep pengukuran yang diturunkan langsung dari strategi bisnis perusahaan, karena akan membantu karyawan terhadap faktor-faktor kunci sukses untuk membangun kesuksesan perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, sebuah perusahaan harus termotivasi untuk melakukan perbaikan, baik yang berkaitan dengan kinerja pekerjaan maupun kualitas pekerjaan itu sendiri. Tolak ukur kinerja yang dimaksud adalah kinerja kunci dalam Balanced Scorecard (BSC).

Coffee Shop SOWAN merupakan salah satu Coffee Shop yang menyajikan kopi susu dan kue sebagi menu utamanya. Tidak hanya itu Coffee Shop SOWAN juga menyajikan bermacam-macam snack yang akan meamnjakan pelanggannya dengan harga yang terjangkau. banyak Coffee Shop lain telah memasuki pasar lebih dulu untuk menyajikan susu sebagi menu utamanya sehingga persaingan sangat sulit atau juga Coffee Shop pendatang baru yang memiliki konsep hampir serupa dengan Coffee Shop SOWAN dimana menyajikan kopi susu sebagai menu utamanya dalam pasar ini. Sehingga Coffee Shop SOWAN harus mampu menjaga kualitas produknya atau meningkatkan variasi dari menunya agar mampu bersaing dengan produk dari Coffee Shop lain. Hal ini dapat dicapai jika ada organisasi yang baik dan komunikasi antara pihak pihak yang terkait dalam menjalankan bisnis ini.

**2. Landasan Teori**

**2.1 ??**

*…………………………………………………………………………………………………………………*

**2.2 ??**

…………………………………………………………………………………………………………………

**2.3 ??**

………………………………………………………………………………………………………………….

**3. METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian mengungkapkan cara-cara yang digunakan dalam proses penelitian atau metode penyelesaian (BSC) terhadap pengukuran kinerja perusahaan yang sesuai. Dalam penerapan (BSC)studi kasus pengukuran kinerja coffee shop sowan, proses yang dilakukan adalah pencarian data, proses data, menganalisis data dan visualisasi data.

**4. Pengumpulan Data**

**4.1 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi

1. Menjadi coffee shop terfavorit dan termasakini yang mengutamakan kualitas produk, pelayanan, harga, serta fasilitas-fasilitas yang mendukung baik dalam bentuk kedai kopi modern maupun produk.
2. Membuka lapangan pekerjaan bagi banyak orang.
3. Mensejahterakan para pegawai yang berkontribusi dalam memberikan loyalitas kepada perusahaan.

Misi

1. Menciptakan produk-produk yang inovatif dan variatif dari berbagai olahan berbahan dasar kopi dan non kopi
2. Memberikan kualitas dan pelayanan yang terbaik bagi konsumen serta selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.

**4.2 Nilai**

Nilai yang diperoleh seperti berikut ini :

1. Kenyamanan
2. Rasa
3. Pelayanan
4. Harga
5. Inovasi
6. Komitmen

**5. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan :

Meningkatkan pendapatan pada perusahaan Coffee Shop SOWAN, dan mengungguli persaingan ketat Coffee shop terutama yang ada di Surabaya.

Sasaran:

* Memberikan Pelayanan yang baik kepada pelanggan
* Pelanggan puas maka pendapatan yang didapat bertambah sehinggga dapat memberikan fee tambahan kepada karyawan yang telah melakukan pekerjaan dengan sangat baik

**6. Matriks Balanced Scored**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Perspektif | Peta Strategi | Bobot Perspektif | Sasaran Strategi | Indikator Kinerja | Rencana Tindak | Target | Realisasi | Skor |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Pelanggan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proses internal |  |  |  |  |  |  |  |  |
| L&G |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**7. Dashboard**

………

**8. Actions Plans**

………

**9. Rekomendasi Kebijakan Organisasi**

………

**10.**

………

**5. HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN**

**5.1 ??**

……………………………………………………………………………………………………………..

**5.2 ??**

…………………………………………………………………………………………………………….

**6. Visualisasi Data**

………

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Menyajikan kesimpulan penelitian dan saran-saran yang mengacu pada hasil-hasil penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**