

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era sekarang tidak ayal menjadikan akses semua informasi didapatkan dengan sangat mudah, informasi ini bisa meliputi berbagai aspek kebutuhan dalam kehidupan manusia. Hal ini tidak lepas dari pertukaran segala pengetahuan baik local maupun mancan lokal terkait dengan Fashion, politik, budaya dan sebagainya. Ini pulalah yang menjadikan trend baru disebagian kalangan, misal saja dalam bidang makanan. Makanan menjadi salah satu hal pokok yang tidak lepas dari ciri utama dalam sebuah Negara. Misalnya saja Negara Jepang yang memiliki ciri utama pada makanan yang khasnya adalah makanan serba mentah, - Sushi, Ramen dan lainnya. Saat ini makanan *Japanese* memang sedang naik daun di kalangan kaum muda. Maka tidak dipungkiri bahwa bisnis kuliner *Japanese* ini banyak ditemui di Indonesia.

Kuliner Japanese disebutkan sebagai makanan yang memiliki keunikan tersendiri pasalnya, makanan di Jepang rerata adalah makanan yang disajikan secara mentah misalnya saja makan ikan tuna, salmon dan lainnya. Keunikan budaya dalam bidang makanan inilah yang menjadikan trend masa kini dikalangan muda khususnya di Indonesia. Dari kepopuleran makanan dikalangan kaum muda banyak pengusaha yang berlomba membuat bisnis kuliner makanan Jepang. Makanan Jepang ini menjadi salah satu bisnis yang memiliki persaingan kuat dalam menarik minat konsumen. Data menyebutkan bahwa minat akan makanan Jepang memiliki 15 juta tagar di social media sebagai makanan yang banyak diminati oleh banyak masyarakat, khususnya kaum muda.

Dari sinilah pentingnya manajemen sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas untuk terus memberikan hasil yang maksimal. Sama halnya dengan Restaurant Ryu Japanese fusion food sebagai perusahaan yang berdiri dibawah PT. Dwi Srikandi Bersinar yang sedang merintis perusahaannya dibidang makanan. Akan tetapi, Selama ini perusahaan dalam pengukuran kinerja hanya berdasarkan aspek keuangan saja. Penilaian kinerja dari aspek non keuangan belum pernah dilakukan. Peningkatan kinerja keuangan lebih diutamakan dan menjadi perhatian manajemen. Kinerja non keuangan seperti kepuasan produktivitas, dan kinerja karyawan dalam menghasilkan produk dan jasa yang bisa memenuhi keinginan konsumen belum terlalu diperhitungkan.

Pengukuran yang hanya memiliki tolak ukur keuangan memiliki kelemahan karena ketidakmampuannya dalam mengukur kinerja intangible assets. Kaplan dan Norton (2000)

menegaskan bahwa kinerja perusahaan yang hanya mengandalkan perspektif keuangan tidak mampu sepenuhnya menuntun perusahaan ke arah yang lebih baik sehingga dalam era reformasi dan globalisasi tolak ukur keuangan tersebut dipandang tidak lagi memadai untuk memenuhi informasi bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Mengingat keterbatasan tersebut, untuk mengatasi masalah tentang kelemahan sistem pengukuran kinerja perusahaan berfokus pada aspek keuangan dan mengabaikan kinerja non keuangan, seperti kepuasan pelanggan, produktivitas karyawan dan sebagainya, maka diciptakan sebuah model kinerja yang tidak hanya mencakup keuangan saja melainkan non keuangan pula, yaitu konsep *Balanced Scorecard* (BSC).

Sederhananya *Balanced Scorecard* adalah kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara sisi keuangan dan non keuangan, antara jangka pendek dan jangka panjang serta melibatkan faktor internal dan eksternal. Dari hasil studi dan riset yang dilakukan disimpulkan.

bahwa untuk mengukur kinerja masa depan, diperlukan pengukuran yang komprehensif yang mencakup 4 perspektif yaitu: keuangan, customer, proses bisnis/intern, dan pembelajaran-pertumbuhan. Berdasarkan konsep *balanced scorecard* ini kinerja keuangan sebenarnya merupakan akibat atau hasil dari kinerja non keuangan (customer, proses bisnis internal, dan pembelajaran). Selanjutnya, konsep *Balanced scorecard* bisa digunakan sebagai terobosan cerdas dan inovatif yang membantu perusahaan untuk dapat unggul dan kreatif dalam meningkatkan kinerja manajemen.

Menyadari akan pentingnya penerapan konsep *Balanced Scorecard* yang efektif sesuai (*applicable*) dengan kebutuhan manajemen perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur.

Maka, penulis memilih *Restaurant Japanese fusion food* sebagai topic penelitian dengan judul “Penerapan Metode *Balance Scorecard* Sebagai Pengukuran Kinerja di *Restaurant Ryu Japanese Fusion Food*”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan adalah Bagaimana Penerapan Metode *Balance Scorecard* sebagai pengukuran kinerja di *Ryu Japanese Fusion Food Bogor*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kondisi eksisting internal dan eksternal perusahaan dengan mempertimbangkan 4 perspektif dalam pendekatan *Balanced Scorecard*.

1.4 Batasan Masalah

Supaya tujuan penelitian tercapai dan mendapatkan hasil penelitian sesuai yang diinginkan, perlu ditambahkan batasan penelitian pada penelitian. Berikut batasan – batasan dalam penelitian :

1. Penelitian dilakukan di Restaurant Ryu Japanese Fusion Food Bogor.
2. Penerapan metode Balanced Scorecard sebagai pengukuran kinerja.
3. Objek penelitian ini adalah pegawai/karyawan dan konsumen di Restaurant Ryu Japanese Fusion Food.
4. Pengambilan data menggunakan wawancara dan kuisioner.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulis dalam pembuatan laporan, maka penulisan laporan akan mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi paparan tentang latar belakang penelitian yang kemudian diangkat menjadi studi kasus, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis akan berfokus kepada pencarian studi literatur untuk mengetahui teori yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, seperti teori terkait metode pendekatan kaizen. adapun referensi pada bagian tinjauan pustaka berasal dari buku-buku, jurnal, serta website.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisikan tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh Penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir yang meliputi kerangka penelitian, objek penelitian, metode penelitian, data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisa data, dan langkah-langkah pengerjaan.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Bab ini penulis akan berfokus pada pengolahan data yang telah didapat agar mampu melakukan analisis sehingga mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti. Pada pengolahan data ini, peneliti membuat suatu diagram atau grafik untuk memudahkan para pembaca dalam membaca penelitian ini.

BAB 5 PEMBAHASAN

Membuat Analisis tentang perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dan Analisis pengukuran kinerja

Balance Scorecard untuk mengetahui hasil dari data yang telah di olah.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Memuat tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian selanjutnya.