

ABSTRAK

GITA RAHAYU PRAMONO. NIM 2020156007. Evaluasi kinerja Dengan metode Balance Scorecard Studi Kasus Coffeshop Tuk Tuk Roast & Beans Periode 2020-2023. Dibawah bimbingan Ibu Ani Siska My SH, MM, MSM.

Dengan bermunculan ragam bisnis Coffeshop kekinian lainnya, tentunya banyak persaingan di dalamnya. Salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk menghadapi persaingan yaitu dengan mengevaluasi segala bentuk kinerja Coffeshop. Peneliti menemukan salah satu Coffeshop di Jakasampurna Bekasi, yang belum sepenuhnya mengevaluasi penilaian kinerja terhadap Coffeshop nya. Untuk itu peneliti melakukan Evaluasi kinerja pada Coffeshop Tuk Tuk menggunakan metode Balance Scorecard. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil evaluasi kinerja melalui empat perspektif metode Balanced Scorecard menunjukkan bahwa dari perspektif keuangan, terjadi penurunan persentase NPM, ROI, dan ROE dari tahun 2020 hingga 2023, dengan titik terendah pada tahun 2021. Perspektif pelanggan menunjukkan bahwa 67,43% pelanggan merasa puas, 30,29% merasa cukup puas, dan 2,29% merasa tidak puas, dengan retensi pelanggan yang meningkat signifikan hingga 95,91% pada tahun 2023, meskipun terdapat penurunan akuisisi pelanggan tiap tahunnya. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan adanya peningkatan inovasi produk dari 25 produk menjadi 83 produk, serta efisiensi dan efektivitas operasional yang baik. Namun, dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, coffeshop menghadapi tantangan dalam retensi karyawan dan produktivitas yang menurun dari 2020 hingga 2023.

Kesimpulan dari penelitian ini evaluasi kinerja dengan menggunakan metode Balanced Scorecard menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa capaian positif, Coffeshop Tuk Tuk Roast & Beans perlu meningkatkan berbagai aspek untuk dapat bersaing lebih baik di pasar.

Kata Kunci : Balance Scorecard, Coffeshop Tuk-Tuk Roast & Beans, Evaluasi kinerja, , Empat pespektif penilaian.

ABSTRACT

GITA RAHAYU PRAMONO. NIM 2020156007. Performance Evaluation Using the Balanced Scorecard Method: A Case Study of Coffeeshop Tuk Tuk Roast & Beans for the Period 2020-2023. Supervised by Ani Siska My, SH, MM, MSM.

The emergence of various contemporary coffeeshop businesses has intensified competition in the industry. One strategy to remain competitive is to evaluate the overall performance of the coffeeshop. The researcher identified a coffeeshop in Jakasampurna, Bekasi, that has not fully evaluated its performance in recent years. Therefore, a performance evaluation was conducted on Coffeeshop Tuk Tuk using the Balanced Scorecard method. This study employs a descriptive quantitative research type with a case study approach. The performance evaluation results through the four perspectives of the Balanced Scorecard method show that from a financial perspective, there has been a decline in the percentages of NPM, ROI, and ROE from 2020 to 2023, with the lowest point in 2021. The customer perspective reveals that 67.43% of customers are satisfied, 30.29% are somewhat satisfied, and 2.29% are dissatisfied, with customer retention significantly increasing to 95.91% in 2023, despite a yearly decline in customer acquisition. The internal business process perspective shows an increase in product innovation from 25 products to 83 products, as well as efficient and effective operational processes. However, from the learning and growth perspective, the coffeeshop faces challenges in employee retention and a decline in productivity from 2018 to 2023. The conclusion of this study indicates that although there are some positive achievements, the performance evaluation using the Balanced Scorecard method shows that Coffeeshop Tuk Tuk Roast & Beans needs to improve various aspects to compete more effectively in the market.

Keywords: Balanced Scorecard, Coffeeshop, Performance Evaluation, Tuk Tuk
Roast & Beans, Four Perspectives.