

# Pengaruh Penggunaan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manager Restoran yang Memakai Jasa Grab Food di Kota Medan

<sup>1</sup>Fani Hardiyanti Harefa, <sup>2</sup>Audrey Siahaan, <sup>3</sup>Meilinda Harefa

<sup>1,2,3</sup> Universitas HKBP Nommensen, Sutomo No. 4 A, Medan, 20235, Sumatera Utara, Indonesia

<sup>1,2,3</sup> HKBP Nommensen University, Sutomo No 4 A, Medan, 20235, North Sumatera, Indonesian

## ARTICLE INFO

### Kata Kunci:

Dua sampai lima, Kata kunci.

### DOI:

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja pada restoran yang memakai jasa Grabfood di kota Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif di mana proses penggalan informasi diwujudkan dalam bentuk angka-angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer/pemilik restoran kota Medan sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan cara purposive judgment sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dalam memilih anggota populasi sebagai sampel. Jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 30 restoran sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan penggunaan sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja manager yang memakai jasa Grab Food di kota Medan. Hasil uji t diperoleh dengan nilai signifikan. Artinya hipotesis penggunaan sistem pengukuran kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manager yang menggunakan jasa GrabFood di kota Medan diterima. Dan berdasarkan uji koefisien determinasi sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manager yang menggunakan jasa Grabfood sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi.

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of using a performance measurement system on the performance of restaurants that use grab food services in the city of Medan. This research is a quantitative research in which the process of extracting information is realized in the form of numbers as a tool to find information about what is known. The population in this study was the manager of the Medan city restaurant owner, while the sampling used non-probability sampling method by purposive judgment sampling, namely the sampling technique based on certain considerations in selecting population members as samples. The number of samples to be studied is 30 sample restaurants. The results of this study indicate that the use of a performance measurement system has a significant effect on the use of GrabFood services in the city of Medan, the t test results obtained results with a significant. This means that the hypothesis that the use of a performance measurement

*system has a significant effect on the use of GrabFood services in Medan is accepted. And based on the coefficient of determination test this means that the use of GrabFood services to influence managerial, the rest is influenced by other variables outside the regression model.*

## 1. PENDAHULUAN

Di zaman sekarang ini teknologi informasi dan perkembangan dunia internet sudah maju dan berkembang pesat. Perkembangan 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 bepergian. Saat ini muncul transportasi yang dapat diakses menggunakan aplikasi pada *smartphone* yang bisa disebut sebagai transportasi *online*.

*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 hanya tinggal memesan makanan lewat aplikasi Grab dari *smartphone* mereka masing-masing. 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. Rumusan masalah yang dibuat peneliti adalah:

Apakah penggunaan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja pada restoran yang memakai jasa *GrabFood* di kota Medan?

Tujuan penelitian yang dibuat oleh peneliti yaitu: Untuk mengetahui pengaruh sistem penilaian kinerja terhadap kinerja manager resto yang menggunakan jasa *Grabfood*.

\* Corresponding author, email address: <sup>1</sup> author\_email@domain.ac.id, <sup>2</sup> author\_email@domain.ac.id.

## **2. KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS**

Pengukuran kinerja didefinisikan sebagai proses mengukur tindakan efektivitas dan efisiensi. Sedangkan sistem pengukuran kinerja adalah sekumpulan matrik yang terstruktur yang digunakan untuk mengkuantifikasi efisiensi dan efektivitas 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.

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 manager restoran yang menggunakan jasa GrabFood di kota Medan. 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 manager restoran yang memakai jasa GrabFood di kota Medan

Pada penelitian ini rumusan hipotesis yang digunakan penulis adalah:

H1: Penggunaan sistem pengukuran

kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja manager restoran yang memakai jasa GrabFood di kota Medan

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 manager telah bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Manager 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.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Usaha Kecil Menengah atau restoran yang memakai jasa GrabFood di kota Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah para manager atau pemilik restoran. Penentuan sampel menggunakan non-probability sampling dengan cara purposive judgment sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dalam memilih anggota populasi sebagai sampel. 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 manager atau pemilik Usaha Kecil Menengah yang menjadi responden dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan

berupa kuesioner. Adapun langkah-langkah di dalam penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut: 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. Responden mengisi kuesioner sesuai dengan penilaiannya sendiri. Setelah kuesioner selesai diisi oleh responden, peneliti segera mengumpulkan.

#### **4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Responden dalam penelitian ini yaitu manajerial/pemilik restoran yang memakai jasa GrabFood di kota Medan di tahun 2022. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada manajerial/pemilik restoran yang menggunakan jasa GrabFood di kota Medan. Jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 30 restoran. Dengan adanya aplikasi GrabFood ini tentu akan membantu meningkatkan kinerja manager dimana restoran yang menggunakan jasa GrabFood dapat meningkatkan penjualan yang secara bersamaan juga meningkatkan kinerja manager restoran.

Berdasarkan hasil pengujian data dan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan pengolahan data SPSS versi 25, maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan dan hasil analisis data yang lebih jelas tentang bagaimana pengaruh yang terdiri antara variabel penggunaan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manager (Y) yang menggunakan jasa Grabfood di kota Medan.

Penggunaan jasa GrabFood oleh manajerial/pemilik restoran merupakan suatu upaya pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimal-

kan daya saing organisasi melalui perbaikan dengan menggunakan jasa GrabFood.

Seharusnya dalam suatu restoran kinerja manajerial harus berpengaruh positif untuk meminimalisir agar permasalahan yang dimiliki seperti perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, pengawasan, pengaturan staff, negosiasi serta perwakilan dalam restoran bisa ditangani dengan cepat dan tepat. Agar dengan adanya jasa GrabFood dalam restoran dapat membantu menaikkan tingkat penjualan, menjangkau konsumen lebih luas, dinilai sangat praktis dan mudah, pelayanan yang sangat baik, efisiensi waktu, pekerjaan tidak terlalu sulit, pendapatan lebih menguntungkan, tarif murah, meningkatkan popularitas serta aman dan cepat yang dapat menunjang kinerja manager restoran.

#### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan uji statistik yang digunakan mengenai Pengaruh Penggunaan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja manager restoran yang Memakai jasa GrabFood di kota Medan, dapat disimpulkan sebagai berikut: Dari hasil yang diperoleh didapatkan bahwa penggunaan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manager restoran yang memakai jasa GrabFood. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut: Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai penggunaan sistem pengukuran kinerja dapat meningkatkan kinerja manager restoran yang memakai jasa Grabfood di kota Medan. Sehingga manajerial mencari inovasi untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pelanggan dan berdampak baik pada restoran. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian terhadap vari-

abel lainnya agar dapat dijadikan sebagai pembandingan dan pendukung hasil yang diperoleh.

#### REFERENCES

- Bassioni, H A, Price, A D F and Hassan, T M (2005) Building a conceptual framework for measuring business performance in construction: an empirical evaluation. *Construction Management and Economics*, 23(5), 495-507.
- Burne, M (2008) Performance measurement: learning from the past and projecting the future. *Measuring Business Excellence*, 12(4), 67-72.
- Cross, K F and Lynch, R L (1988/89) The "SMART" way to define and sustain success. *National Productivity Review*, 8(1), 23-33.
- De Haas, M and Kleingeld, A (1999) Multilevel design of performance measurement systems: enhancing strategic dialogue throughout the organization. *Management Accounting Research*, 10, 233-61.
- Deng, F and Smyth, H (2013) Contingency-Based Approach to Firm Performance in Construction: Critical Review of Empirical Research. *Journal of Construction Engineering and Management*, 139(10), 04013004.
- Deng, F and Smyth, H (2014) Nature of Firm Performance in Construction. *Journal of Construction Engineering and Management*, 140(2), 04013040
- Egan, J (1998) *Rethinking construction*, London: HMSO.
- Fitzgerald, L, Johnston, R, Brignail, S, Silvestro, R and Voss, C (1991) *Performance measurement in service business*. London: CIMA.
- Franco-Santos, M (2007) The performance impact of using measurement diversity in executives annual incentive system, Cranfield School of Management, Cranfield University.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*
25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hadi, S. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Halman, J I M and Voordijk, J T (2012) Balanced framework for measuring performance of supply chains in house building. *Journal of Construction Engineering and Management*, 138(12), 1444-50.
- Henri, J F (2006a) Organizational culture and performance measurement systems. *Accounting, Organizations and Society*, 31(1), 77-103.
- Hoxley, M (2000) Measuring UK construction professional service quality: the what, how, when and who. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 17(4/5), 511-26.
- Ittner, C D and Larcker, D F (1998) Are non-financial measures leading indicators of financial performance? An analysis of customer satisfaction. *Journal of Accounting Research*, 36, 1-35.
- Kang, Y, Dai, J, Mulva, S and Choi, J (2014) The 10-10 Performance Assessment Campaign: New Theories Regarding the Benchmarking of Capital Project Performance. In, *Construction Research Congress*.
- Kaplan, R S and Norton, D P (1992) The balanced scorecard: measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-9
- Keegan, D P, Eiler, R G and Jones, C R (1989) Are your performance measures obsolete? *Management accounting*, 70(2), 45-50.
- Lebas, M J (1995) Performance measurement and performance management. *International Journal of Production Economics*, 41(1), 23-35.
- Love, P E D and Holt, G D (2000) Construction business performance measurement: the SPM alternative. *Business process management journal*, 6(5), 408-16.
- Masri dan Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta.

- Menches, C L and Hanna, A S (2006) Quantitative measurement of successful performance from the project manager's perspective. *Journal of Construction Engineering and Management*, 132(12), 1284-93.
- Moers, F (2006) Performance measure properties and delegation. *The Accounting Review*, 81(4), 897-924.
- Nasir, H, Haas, C T, Rankin, J H, Fayek, A R, Forgues, D and Ruwanpura, J (2012) Development and implementation of a benchmarking and metrics program for construction performance and productivity improvement. *Canadian Journal of Civil Engineering*, 39(9), 957-67.
- Neely, A (2005) The evolution of performance measurement research: developments in the last decade and research agenda for the next. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(12), 1264-77.
- Neely, A, Gregory, M and Platts, K (1995) Performance measurement system design: A literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management*, 15(4), 80-116.
- Neely, A, Mills, J, Platts, K, Gregory, M, Bourne, M and Kennerley, M (2000) Performance measurement system design: developing and testing a processbased approach. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(10), 1119-45.
- Neely, A, Mills, J, Platts, K, M., G and Richards, H (1996) Performance measurement system design: Should process based approaches be adopted? . *International Journal of Production Economics*, 46-47, 423-31.
- Norreklit, H (2000) The balance on the balanced scorecard—critical analysis of some of its assumptions *Management Accounting Research*, 11, 65-88.
- Otley, D (1999) Performance management: a framework for management control system research. *Management Accounting Research*, 10, 363-82.
- Shenhar, A J, Dvir, D, Levy, O and Maltz, A C (2001) Project success: a multidimensional strategic concept. *Long Range Planning*, 34(6), 699-725
- Smyth, H (2015b) *Relationship Management and the Management of Projects*. Oxon, UK: Routledge.
- Suk, S J, Hwang, B G, Dai, J, Caldas, C H and Mulva, S P (2012) Performance Dashboard for a Pharmaceutical Project Benchmarking Program. *Journal of Construction Engineering and Management*, 138(7), 864-76.
- Tang, Y H and Ogunlana, S O (2003) Modelling the dynamic performance of a construction organization. *Construction Management and Economics*, 21(2), 127-36.
- Ajzen, I. (1991) 'The Theory Of Planned Behavior', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179–211. doi: 10.1016/0749-5978(91)90020-T.