

RANCANG BANGUN SISTEM PENILAIAN KINERJA RETAIL TOKO DI PT. STARS INTERNASIONAL SURABAYA DENGAN METODE BALANCED SCORECARD

Achmad Yusuf Effendi¹⁾ Tony Soebijono²⁾ Endra Rahmawati³⁾

sS1/Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Teknologi dan Informatika

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)13410100185@stikom.edu, 2)tonys@stikom.edu, 3)rahmawati@stikom.edu

Abstract: *PT. International Stars is a company engaged in the field of distribution that produces sandals and shoes currently PT. International Stars already has about 400 retail stores that market slippers and shoes. Related to the number of such shops PT. Stars international must monitor the performance of the store with all aspects of assessment include: aspect of revenues, customer satisfaction, as well as aspects of aspects of the performance of the employees at the store. But in the assessment process conducted PT International Stars still use the system manually and computerized and not the result of shaped documents report. So in the manufacturing process and the fulfilment of market strategies will be less fast. In the absence of an accurate assessment of the systems and structured imposes on his old company in response to business growth in the field. Based on these problems, then created a performance assessment application store by using the balanced scorecard method of web-based that can ease the process of assessment and supervision of each store. By displaying the performance results in the form of a nominal or numeric value comparison between stores. Based on the trial results, the performance assessment system of retail stores can help an area sales manager in reporting data for each store with more effective, from the results of the report will also facilitate the operational part in monitoring the results of the development of the whole store.*

Keywords: *system, performance assessment, balanced scorecard*

PT. Stars Internasional merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi sandal dan sepatu. PT Stars Internasional telah memiliki kurang lebih empat ratus retail toko untuk memasarkan produknya. Terkait dengan jumlah toko yang sudah hampir tersebar di pulau Jawa, PT. Stars Internasional mempunyai bagian yang bertugas dalam melakukan pelaporan ke direktur operasional. Bagian tersebut adalah bagian ASM (*Area Sales Manager*), ASM bertanggung jawab untuk melaporkan setiap kondisi toko yang berada dalam wilayahnya dengan melakukan pengawasan kinerja toko. Adapun aspek dalam melakukan pengawasan toko, yaitu : aspek pendapatan, aspek kepuasan pelanggan, serta aspek kinerja karyawan toko.

Hasil pengawasan tersebut diberikan kepada bagian operasional dalam bentuk sebuah penilaian terkait dengan kondisi dan strategi yang akan diterapkan terhadap toko yang berada pada pengawasannya. Dalam proses penilaian tersebut masih dilakukan dengan cara manual, dan melaporkan hasil penilaian dalam bentuk dokumen. Dalam laporan tidak dimunculkan status nominal kemajuan, sehingga dalam pembuatan strategi dan pemenuhan pasar kurang cepat. Serta berimbas pada lamanya perusahaan dalam menanggapi perkembangan bisnis di lapangan.

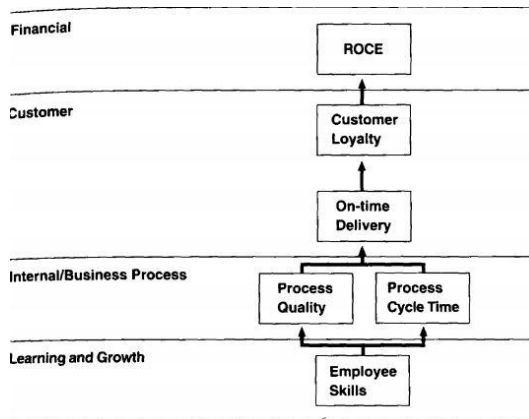
Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dibuatkan sebuah aplikasi berbasis *web* yang dapat mempermudah proses penilaian dan memunculkan hasil kinerja dengan nominal sebagai nilai perbandingan antar retail dalam segi penilaian kinerja. Harapannya bagian operasional dapat

dengan cepat memutuskan strategi apa yang sesuai untuk menangani permasalahan dalam toko.

Dalam proses analisa penggunaan aplikasi *web* digunakan karena berdasarkan penyesuaian dengan kebutuhan *fungsi* dalam proses bisnis. Karena sebagian proses perolehan data juga melibatkan bagian supervisor, dalam melaporkan ke bagian ASM. Sehingga membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat diintegrasikan secara online, dengan pertimbangan yang nantinya dalam proses pengumpulan data juga tidak membebankan kepada pihak operasional.

METODE

Metode yang digunakan dalam melakukan penilaian kinerja adalah *balanced scorecard* yang mempunyai empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Kaplan & Norton, 1996). *Balanced scorecard* dapat memberikan suatu cara dalam menyampaikan strategi perusahaan pada beberapa manajer di seluruh perusahaan. Dari empat perspektif yang ada, terdapat kriteria dalam penilaiannya yaitu: pertumbuhan penjualan, pangsa pasar, pemenuhan keluhan pelanggan, presentase jenis produk yang terjual, presentase jenis produk yang terjual, presentasi produk hilang dan produktivitas karyawan.



Gambar 1. BSC perspective (Kaplan & Norton, 1996)

Rumusan Perhitungan Dari Indikator Kinerja Berdasarkan Prespektif

1. Prespektif finansial

Mengukur tingkat pertumbuhan penjualan dengan rumusan sebagai berikut:

$$F = \frac{(\text{penjualan } m \text{ toko}) - (\text{total penjualan } m - 1 \text{ toko})}{(\text{total penjualan } m - 1 \text{ toko})} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan :

F = nilai pertumbuhan penjualan

m = minggu

m-1 = minggu ke m - 1

Input penjualan diperoleh dari laporan omset toko

2. Prespektif pelanggan

Menghitung pangsa pasar

$$S = \frac{\text{jumlah penjualan sepatu di toko}}{\text{total penjualan sepatu di PT.Stars Internasional}}$$

$$SD = \frac{\text{jumlah penjualan sandal di toko}}{\text{total penjualan sandal di PT.Stars Internasional}} \quad (2)$$

$$SK = \frac{\text{jumlah penjualan kaos kaki di toko}}{\text{total penjualan kaos kaki di PT.Stars Internasional}}$$

$$TP = \frac{S + SD + SK}{3(\text{jenis produk})} \times 100\% \quad (3)$$

Keterangan :

S = pangsa pasar sepatu

SD = pangsa pasar sandal

SK = pangsa pasar kaos kaki

TP = nilai rata rata pangsa pasar dalam persen

Mengukur tingkat keluhan pelanggan

$$K = \frac{\text{jumlah keluhan terlayani}}{\text{total jumlah keluhan}} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

K = nilai keluhan

3. Prespektif proses bisnis dalam perusahaan

Mengukur presentase produk terjual

$$TS = \frac{\text{jumlah sepatu yang terjual}}{\text{total jumlah stok}}$$

$$TD = \frac{\text{jumlah sandal yang terjual}}{\text{total jumlah stok}} \quad (5)$$

$$TK = \frac{\text{jumlah kaos kaki yang terjual}}{\text{total jumlah stok}}$$

$$PT = \frac{TS + TD + TK}{3(\text{jenis produk})} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan:

TS = presentase sepatu terjual

TD = presentase sandal terjual

TK = presentase kaos kaki terjual

PT = nilai rata rata produk terjual dalam persen

Mengukur presentase produk yang hilang dalm retail toko perusahaan

$$PH = \frac{\text{jumlah produk yang hilang}}{\text{total jumlah stok}} \times 100\% \quad (7)$$

Keterangan:

PH = nilai produk hilang

4. Prespektif belajar & pertumbuhan dalam perusahaan

Menghitung produktifitas karyawan dalam toko

$$K = \frac{\text{pendapatan toko per minggu}}{\text{total jumlah karyawan}} \quad (8)$$

$$KT = \frac{K}{\text{pendapatan toko per minggu}} \times 100\% \quad (9)$$

Keterangan:

K = nilai produktifitas karyawan

KT = nilai presentase

Sistem Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah tindakan penilaian yang dapat dilakukan terhadap berbagai aktifitas ada pada perusahaan. Dengan adanya penilaian kinerja, manajemen puncak dapat memperoleh dasar yang obyektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing

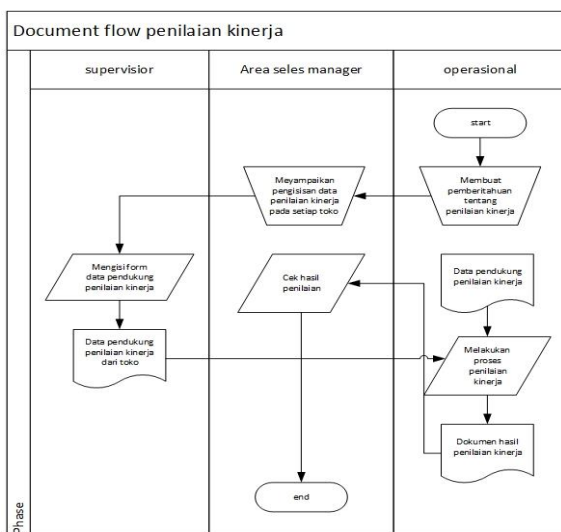
pusat pertanggungjawaban kepada perusahaan secara keseluruhan. Semua ini diharapkan dapat memberikan motivasi dan rangsangan pada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien (Rusdiyanto, 2010).

ANALISIS SISTEM

Dalam pengembangan sistem ini dilakukan dengan siklus hidup pengembangan sistem dengan model *waterfall*, menurut Pressman (2015) terdapat lima tahapan yaitu *Communication, Planning, Modeling, Construction dan Deployment*. Dalam tahapan *communication* akan dilakukan proses analisis sistem hasil dari wawancara yang dibagi menjadi empat analisis, yaitu : analisis kebutuhan bisnis, kebutuhan pengguna, kebutuhan fungsional dan kebutuhan sistem.

Analisis kebutuhan bisnis

Pada tahap analisis kebutuhan bisnis akan dilakukan analisis terhadap proses bisnis yang telah tersedia di PT. Stars Internasional. Dalam analisis ini akan dilakukan proses pencarian masalah, pencarian pengguna dan identifikasi data. Dalam proses tersebut melibatkan komponen-komponen user dalam PT Stars Internasional antara lain Admin Operasional, Sales Area Manager. Integrasi tersebut dalam prosesnya membutuhkan koneksi dengan form dokumen yang terintegrasi oleh sistem. Alur dokumen dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2. Alur Dokumen Penilaian Kinerja Retail Toko

Dari proses analisa yang dilakukan sebelumnya maka akan ditemukan beberapa masalah yang harus ditangani dengan sistematis. Permasalahan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Permasalahan, Dampak dan Solusi

Permasalahan	Dampak	Solusi
Data yang dibutuhkan dalam proses penilaian kinerja di beberapa retail toko yang tersebar di seluruh Indonesia sehingga membutuhkan waktu untuk pengumpulan datanya	Waktu tunggu yang lama dalam pengumpulan data membuat proses penilaian kinerja lambat.	Membangun dan mengimplementasikan aplikasi penilaian kinerja yang berbasis web online yang dapat terintegrasi secara langsung dengan retail toko dan dapat di akses kapanpun.
Proses penilaian kinerja belum menggunakan metode yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam proses bisnis serta belum memunculkan hasil strategis perhitungan	Informasi yang dibutuhkan dalam penentuan strategi bisnis tidak sesuai sehingga membuat proses penilaian tidak berguna	Membangun dan mengimplementasikan aplikasi yang dapat menerapkan metode yang sesuai dengan proses bisnis yang strategis

Analisis kebutuhan pengguna dalam sistem

Setelah melakukan proses analisis kebutuhan bisnis, akan dilakukan analisis kebutuhan pengguna. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh kebutuhan-kebutuhan pengguna dalam proses penilaian kinerja toko dan kebutuhan informasi yang ikut terlibat. Agar memperoleh kebutuhan tersebut maka dilakukan kegiatan wawancara dan pengamatan terhadap perilaku pengguna yang terlibat. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2. Kebutuhan Pengguna Dalam Mendapatkan Informasi

No	Nama Pengguna	Kebutuhan Informasi
1.	Supervisor	1. Informasi proses penginputan data penilaian kinerja
3.	Area sales manager	1. Informasi hasil penilaian kinerja

No	Nama Pengguna	Kebutuhan Informasi
4	Area seles manager	1. Informasi hasil penilaian kinerja

Analisa kebutuhan fungsional

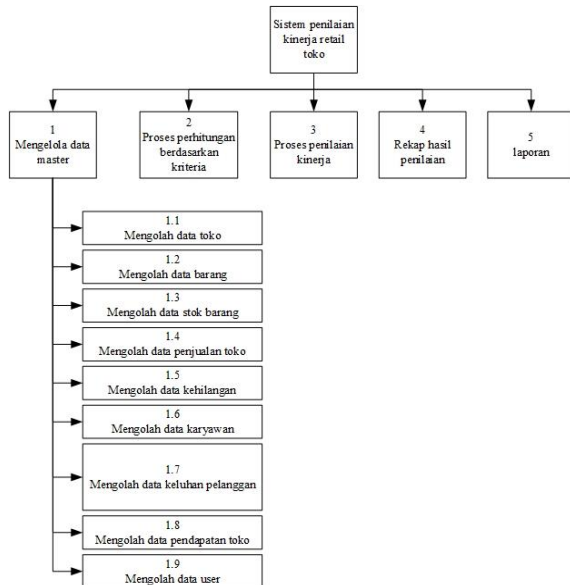
Setelah kebutuhan bisnis dan kebutuhan di ketahui maka langkah selanjutnya analisis kebutuhan fungsional. Adapun kebutuhan fungsionalitas yang harus dipenuhi ketika aplikasi ini di buat, yaitu fungsi manajemen pengolahan data master, fungsi proses perhitungan berdasarkan prespektif, fungsi manajemen penilaian kinerja retail toko, fungsi manajemen rekap hasil penilaian, serta fungsi manajemen laporan.

Analisis kebutuhan sistem

Analisis kebutuhan sistem dilakukan untuk mengetahui kebutuhan sistem dalam membangun sistem penilaian kinerja retail toko berbasis web pada PT Stars Internasional. Analisis tersebut terbagi menjadi dua, berdasarkan kebutuhan perangkat keras dna kebutuhan perangkat lunak

Diagram Jenjang Process

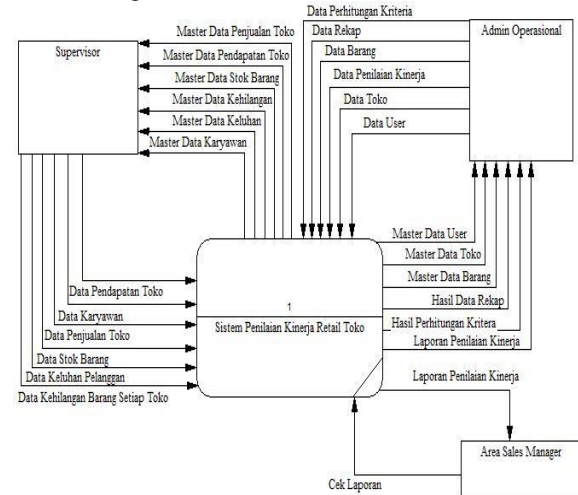
Dalam diagram jenjang di bawah ini dijelaskan bahwa HIPO sistem penilaian kinerja toko dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* PT. Stars Internasional Surabaya mempunyai lima anak proses seperti gambar berikut:



Gambar 4. Diagram Jenjang *Process*

Context Diagram (CDM)

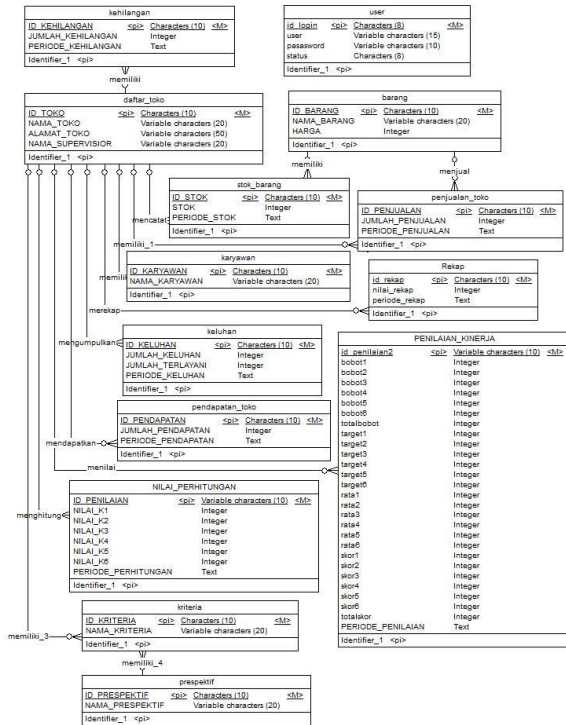
Context diagram merupakan sebuah gambaran input dan output aplikasi berdasarkan pengguna, *context diagram* dari sistem penilaian kinerja toko dengan metode *Balanced Scorecard* PT. Stars Internasional Surabaya menggambarkan proses secara umum. Dalam Context Diagram ini melibatkan tiga entitas yaitu: supervisor, admin operasional, area sales manager



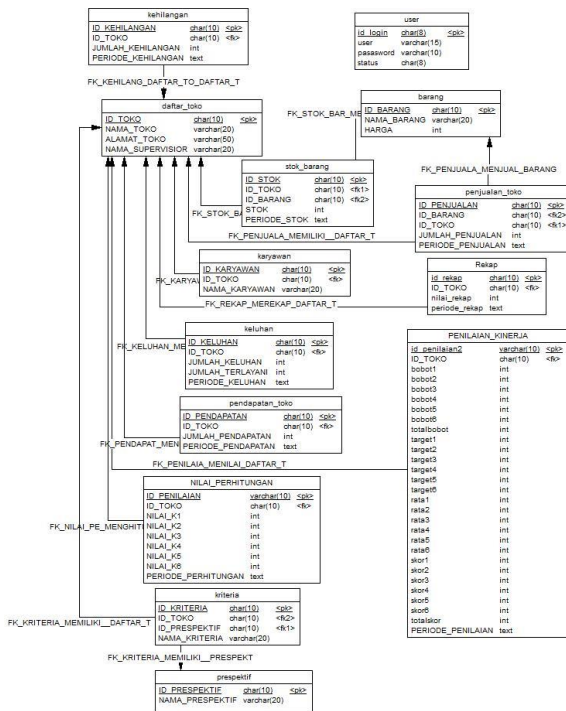
Gambar 5. *Context Diagram*

Entity Relationship Diagram (ERD)

Dalam pembuatan ERD aplikasi penilaian kinerja retail toko akan dijelaskan melalui penggambaran keseluruhan konsep struktur basis data dirancang dalam bentuk CDM sistem aplikasi penilai kinerja retail toko (*Conceptual Data Model*) seperti pada Gambar 4. Selain itu akan dilakukan proses *generate* dari CDM tersebut menjadi PDM (*Physical Data Model*), sehingga mendapatkan relasi yang jelas antar tabel dan menghasilkan *foreign key* pada beberapa tabel seperti pada gambar di bawah ini.

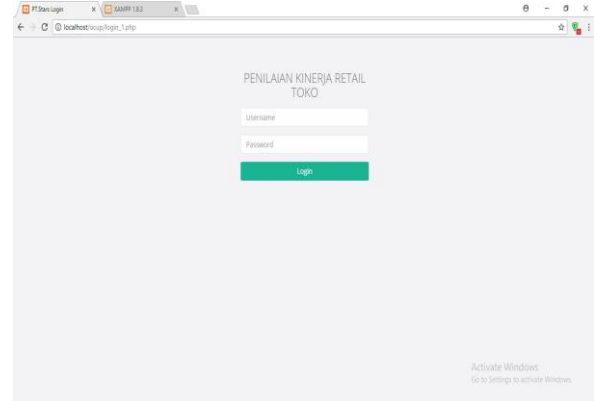


Gambar 6. CDM (Conceptual Data Model) dari aplikasi penilaian kinerja retail toko



Gambar 7. PDM (Physical Data Model)

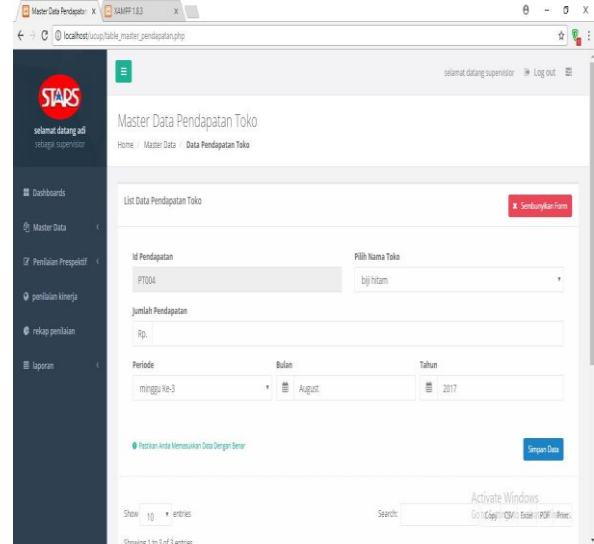
Menu Login adalah halaman utama dari aplikasi yang terlebih dahulu pengguna harus masuk pada halaman login. Dalam halaman ini pengguna akan menginputkan username serta password. Tampilan dapat dilihat pada Gambar berikut



Gambar 8. Menu Login Aplikasi Penilaian Kinerja Retail Toko

Halaman Pengolahan Data Master Aplikasi Penilaian Kinerja Retail Toko

Dalam aplikasi ini terdapat halaman 7 halaman data master. Terdiri dari master data toko, master barang, master stok, master penjualan, master karyawan, master kehilangan, master pendapatan, master keluhan. Dan 3 data master penunjang yaitu master user login, master prespektif dan kriteria serta master nilai total penjualan PT Stars Internasional, seperti pada gambar dibawah ini..



Gambar 9. Halaman Data Master Penilaian Kinerja Retail Toko



Gambar 10. Informasi Data Telah Berhasil Ditambahkan

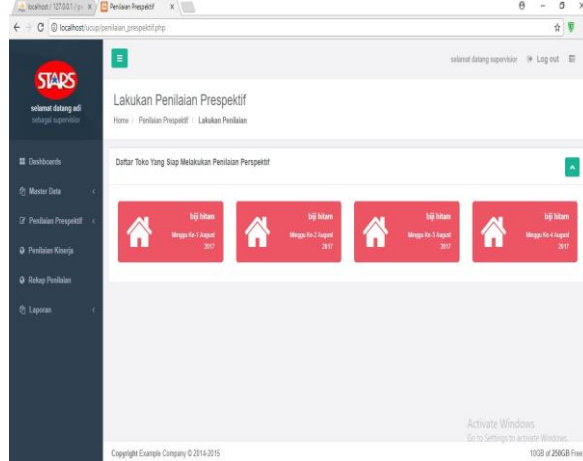
HASIL DAN PEMBAHASAN

Rancang bangun sistem penilaian kinerja ini memiliki 3 pengguna/user yang dapat mengakses aplikasi antara lain supervisor, admin operasional dan area sales manager.

Login

Halaman Proses Penilaian Kriteria

Pada proses ini pengguna harus melengkapi data guna melakukan proses penilaian kriteria. Apabila data belum terlengkapi maka tampilan toko berserta periode penilaiannya tidak akan muncul. proses ini juga berkaitan dengan proses penilaian kinerja. Halaman proses penilaian kriteria dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 11. Halaman Penilaian Kriteria

Hasil Penilaian Toko biji hitam
Perodenya Liat cara potong string javascript yaa

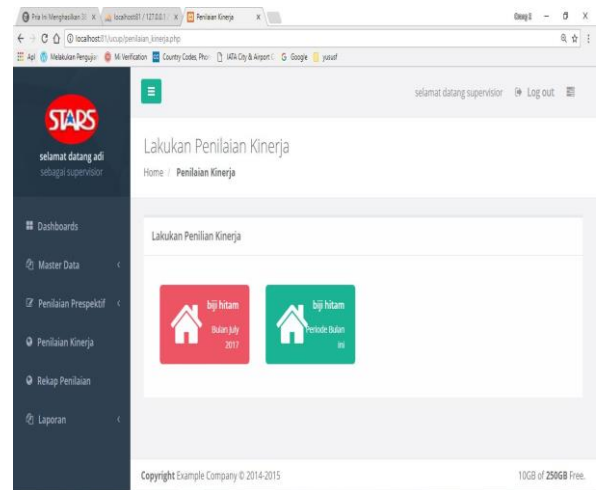
- Nilai Pertumbuhan Penjualan 100 %
- Nilai Rata-Rata Pangsa Pasar 3-3 100 %
- Nilai Keluhan Pelanggan 50 %
- Nilai Rata-Rata Produk Terjual 5 %
- Nilai Produk Hilang 1 %
- Nilai Produktifitas Karyawan 100 %

[Bawa Saya Ke Halaman Hasil Penilaian](#)
[Lanjutkan Malakukan Penilaian](#)

Gambar 12. Hasil penilaian prespektif

Halaman Penilaian Kinerja

Setelah pengguna melakukan penilaian kriteria maka pengguna akan melakukan proses berikutnya yaitu penilaian kinerja. Pada proses ini pengguna akan menginputkan target, bobot serta skor. Sama halnya dengan penilaian kriteria proses ini tidak akan berjalan jika penilaian kriteria tidak dilangsungkan, seperti pada gambar berikut.



Gambar 13. Halaman Penilaian Kinerja Retail Toko

Master Data Toko

No	Jenis Pengoper	Kriteria Penilaian	Bobot (N)	Target (system)	Nilai Kriteria				Nilai Rata-Rata	Skor
					Minggu-1	Minggu-2	Minggu-3	Minggu-4		
1	Pengoper Kinerja	Perencanaan-Pengujian	100	0	100	89	84	104	94.25	1
2	Pengoper Kelangan	Pangsa Pasar	100	0	100	100	100	100	100	1
3	Pengoper Keluhan-Pelanggan	Perencanaan-Keluhan-Pelanggan	100	0	57	95	25	67	61	1
4	Pengoper Proses-Bisnis Internal	Persentase-jenis-Produk Yang Terjual	100	0	10	10	6	10	11	1
5	Pengoper Produk Hilang	Persentase-Produk Hilang	100	0	1	2	1	0	1	1
6	Pengoper Segan dan Pertumbuhan	Produktivitas Karyawan	100	0	100	100	100	100	100	1
Total										8
Total Nilai Penilaian Kinerja									100	

Gambar 14. Hasil penilaian kinerja

Halaman Rekap Penilaian Kinerja

Halaman ini berkaitan dengan proses sebelumnya yaitu penilaian kinerja. Pada proses ini hasil penilaian kinerja akan di rekap berdasarkan tahun penilaian. Tampilan rekap penilaian kinerja seperti pada.

Data Hasil Rekap Penilaian Kinerja Toko

List Data Rekap Penilaian Kinerja Toko

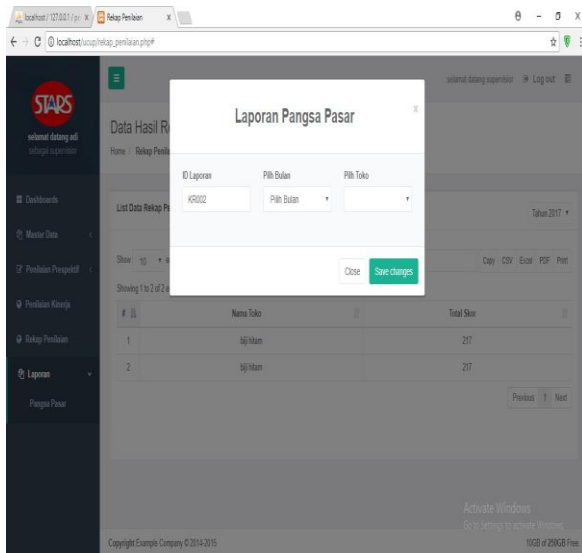
Showing 1 to 2 of 2 entries

#	Nama Toko	Total Skor
1	biji hitam	217
2	biji hitam	217

Gambar 15. Halaman Rekap

Halaman Laporan

Pada aplikasi penilaian kinerja toko ini, pengguna dapat mengambil *output* berupa laporan penilaian kinerja, seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 16. Halaman Laporan

PENGUJIAN SISTEM APLIKASI PENILAIAN KINERJA

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui seberapa berhasilkah sebuah sistem dalam bekerja. Pengujian ini juga nantinya juga menjadi patokan seorang programmer dalam pengembangan selanjutnya. Dengan dilakukannya pengujian sistem dapat diketahui kesalahan kesalahan dalam pembangunan sistem dan aplikasi penilaian kinerja ritail toko.

Hasil pengujian sistem berdasarkan perhitungan manual dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3. Data Perhitungan Berdasarkan Prespektif Dengan Manual

kriteria	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4	Nilai rata rata
1	50%	40%	30%	50%	42,5 %
2	33,3%	40%	32,3%	40%	36,3 %
3	57,1%	57,1%	60%	20%	48,5 %
4	33,3%	49%	34,3%	33%	37,4 %
5	1,75%	2,45%	20%	25%	12,3 %
6	20%	20%	25%	20%	21,25 %

Tabel 4. Hasil Penilaian Kinerja Hasil Perhitungan Manual

Nilai rata rata	target	skor	bobot
42,5%	40%	1	20%
36,3%	30%	1	20%
48,5%	50%	-1	20%
37,4%	30%	1	20%
12,3%	12%	1	10%
21,25%	25%	-1	10%

Kesimpulan dari uji testing aplikasi

Dari hasil uji testing kesesuaian suatu komponen spesifikasi dengan *Black Box Testing* (Romeo,2003) dapat diketahui bahwasanya perhitungan penilaian kinerja secara sistem aplikasi dengan perhitungan didapatkan nilai yang sama. Dengan demikian dapat dipastikan sistem berjalan secara benar.

SIMPULAN

Dari pengujian aplikasi ini yang menggunakan metode *blackbox* testing dan perhitunga manual aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan operasional dalam menentukan strategi bisnis serta menjadi aplikasi pengukur kinerja retail toko.

RUJUKAN

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balance Scorecard*. America: Harvard Collage.
 Pressman, R. (2015). *Software Engineering A Practitioner's Approach Seventh Edition*. Yogyakarta: andi.
 Romeo. (2003). *Testing dan Implementasi Sistem, Edisi Pertama*. Surabaya: STIKOM.
 Rusdiyanto, A. F. (2010). *Skripsi : Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balance Scorecard Pada PDAM Kabupaten Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.